

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018”.

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Administrador público

AUTORES: Gómez Coral Tania Estefani
Peralta Tana Diego Alexander

TUTOR: Adrián Alexander Valverde Obando, Msc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Gómez Coral Tania Estefani con el número de cédula 0402057400 ha elaborado el trabajo de titulación: “Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
ADRIAN ALEXANDER
VALVERDE OBANDO

f.....

Valverde Obando Adrián Alexander, Msc.

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
GABRIELA CARLA
CUADRADO BARRETO

f.....

Cuadrado Barreto Gabriela Carla, PhD

LECTOR

Tulcán, 5 de marzo de 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Peralta Tana Diego Alexander con el número de cédula 1724977721 ha elaborado el trabajo de titulación: “Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
ADRIAN ALEXANDER
VALVERDE OBANDO

f.....

Valverde Obando Adrián Alexander, Msc.

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
GABRIELA CARLA
CUADRADO BARRETO

f.....

Cuadrado Barreto Gabriela Carla, PhD

LECTOR

Tulcán, 5 de marzo de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Administrador Público** en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Gómez Coral Tania Estefani con cédula de identidad número 0402057400 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Gómez Coral Tania Estefani

AUTORA

Tulcán, 5 de marzo de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Administrador Público** en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Peralta Tana Diego Alexander con cédula de identidad número 1724977721 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Peralta Tana Diego Alexander

AUTOR

Tulcán, 5 de marzo de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Gómez Coral Tania Estefani declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Gómez Coral Tania Estefani

AUTORA

Tulcán, 5 de marzo de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Peralta Tana Diego Alexander declaro ser autor de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Peralta Tana Diego Alexander

AUTOR

Tulcán, 5 de marzo de 2021

AGRADECIMIENTO

A Dios por permite sonreír ante todos mis logros que son resultados de su ayuda y mi esfuerzo, cuando caigo me pone a prueba aprendo de mis errores comprendiendo que sus planes y tiempos son perfectos.

A mi tutor MSc. Adrián Valverde, a mi lectora PhD. Gabriela Cuadrado, quienes con colaboración, orientación y paciencia han sido una guía importante en la realización del presente plan de investigación.

A la prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi, quien en sus aulas me brindo la mejor educación para alcanzar este triunfo que con esfuerzo plasme y hoy se hace realidad.

Al señor Eduardo Sarmiento representante legal de la “Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade”, al señor Nolberto Rosero representante de la “Junta Administradora de Agua potable de Urbina” quien nos abrieron las puertas de la institución y nos brindaron toda su ayuda y facilidades de inicio a fin para realizar la presente investigación.

Y a mi familia quienes han estado presentes para obtener este logro, ustedes siempre serán mi motor y mis ganas para esforzarme y salir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme sus puertas y poder ser parte de ella, a su vez haber podido estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que me acompañaron semestre a semestre brindándome sus conocimientos, sabiduría y su experiencia en el día a día para seguir adelante.

Agradezco a mi tutor y lectora de tesis MSc. Adrián Valverde y PhD. Gabriela Cuadrado por haberme guiando en este arduo proceso para llegar a culminar mis estudios universitarios y terminar el desarrollo de mi tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido al SR. Eduardo Sarmiento presidente de la “Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Julio Andrade, al SR. Nolberto Rosero presidente de la Junta Administradora de Agua potable de Urbina por haber facilitado la documentación pertinente para el desarrollo de la tesis.

Agradezco a mi madre y a mi familia por el apoyo incondicional que a facilitado el seguir con mis estudios de tercer nivel.

Y para finalizar, agradezco a todos mis compañeros de clase de cada semestre de la carrera, ya que, gracias a su amistad, trabajo en equipo y dedicación fueron parte fundamental para superar cada examen, trabajo o exposición y me llevaron a culminar mi formación profesional.

DEDICATORIA

El amor y el cariño brindado por parte de mi familia, han sido un pilar fundamental para desarrollo de esta investigación, por ello dedico este trabajo a mis padres Omar y Gloria, a mis hermanos Paola y Gabriel, a Jimmy compañero de vida y a mi hijo Joaquín, quienes son mi razón de ser y el motivo para esforzarme y salir adelante.

Tania Estefani Gómez Coral

DEDICATORIA

Lleno de expectativas y nuevos desafíos dedico esta tesis a la memoria de mi abuelo Luis Tana, ya que él como mi madre Adela Tana, fueron y son los pilares fundamentales para seguir adelante, es para mí una gran satisfacción poder dedicar este logro a ellos que, con sacrificio, desvelos y mucho trabajo duro consigo ser un profesional.

Diego Alexander Peralta Tana

ÍNDICE

I. PROBLEMA	22
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.3. JUSTIFICACIÓN	24
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	25
1.4.1. Objetivo General.....	25
1.4.2. Objetivos Específicos	25
1.4.3. Preguntas de Investigación	25
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	26
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	26
2.2. MARCO TEÓRICO	31
2.2.1 Administración de las Juntas Administradoras de Agua Potable	31
2.2.2 Servicio Público de agua potable.....	47
2.3 Marco Legal de las Juntas Administradoras de agua potable en Ecuador.....	58
III. METODOLOGÍA.....	78
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	78
3.1.1. Enfoque.....	79
3.1.2. Tipo de Investigación	83
3.2. IDEA A DEFENDER.....	85
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	85
3.3.1. Variable Dependiente	85
3.3.2. Variable Independiente.....	86
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	86
3.4.1. Análisis Estadístico	87
3.3.2. Operalización de Variable	87
3.5.1 Población y Muestra	90

3.5.2 Instrumentos de Investigación	95
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	97
4.1. RESULTADOS	97
4.1.1 Resultado Entrevista.....	97
4.1.2 Resultado Encuesta.....	108
4.2. DISCUSIÓN.....	123
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	132
5.1. CONCLUSIONES.....	132
5.2. RECOMENDACIONES	133
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	135
V. ANEXOS	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura de la Global Water Partnership (GPW)	32
Figura 2. División del Derecho Administrativo	36
Figura 3. Proceso para brindar el servicio de agua potable	38
Figura 4. Proceso para normalizar los procesos de trabajo	39
Figura 5. Burocracia Maquinal y su análisis en una Institución Pública.....	42
Figura 6. Gobernanza en las Juntas Administradoras de agua Potable	44
Figura 7. Servicio Público.	50
Figura 8. Eficiencia en la prestación del servicio de agua potable.....	53
Figura 9. Eficiencia en los organismos operadores de las Juntas Administradoras de agua potable.	54
Figura 10. Nube de palabras – Entrevista a los presidentes de las JAAP de Julio Andrade y Urbina.....	104
Figura 11. Relación y similitud de palabras con respecto a las JAAP Julio Andrade y Urbina	106
Figura 12. Servicio público de agua potable Julio Andrade.....	109
Figura 13. Servicio público de agua potable Urbina	109
Figura 14. Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	110
Figura 15. Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	110
Figura 16. Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	111
Figura 17. Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	111
Figura 18. Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Julio Andrade.....	113
Figura 19. Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Urbina	113
Figura 20. Solución de inquietudes y problemas por parte de la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade.....	114
Figura 21. Solución de inquietudes y problemas por parte de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina	114
Figura 22. Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade.....	116
Figura 23. Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina	116
Figura 24. Campañas de concientización y cuidado del agua en la Junta Administradora de	

Agua Potable Julio Andrade	117
Figura 25. Campañas de concientización y cuidado del agua la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	117
Figura 26. Proceso de potabilización en Julio Andrade	118
Figura 27. Proceso de potabilización en Urbina.....	118
Figura 28. Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	119
Figura 29. Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	119
Figura 31. Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina.....	120
Figura 30. Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	120
Figura 32. Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade	122
Figura 33. Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios para la autogestión en la sostenibilidad de Recursos comunes.....	34
Tabla 2. Niveles en una Institución pública o privada	42
Tabla 3. Resumen Variable Independiente Administración de las Juntas Administradoras de agua potable.....	46
Tabla 4. Características del servicio	51
Tabla 5. Resumen variable dependiente. Servicio Público de agua potable.	55
Tabla 6. Operalización de variable dependiente.....	88
Tabla 7. Operacionalización de variable independiente.....	89
Tabla 8. Población total de casos de estudio	90
Tabla 9. Estratificación del servicio de agua potable de la Junta Administradora de agua potable Julio Andrade.....	91
Tabla 10. Estratificación del servicio de agua potable de la Junta Administradora de agua potable de Urbina.....	92
Tabla 11. Muestra Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	93
Tabla 12. Muestra Junta Administradora de Agua Potable Urbina.....	94
Tabla 13. Totalidad de la muestra de los casos de estudio	95
Tabla 14. Entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	97
Tabla 15. Entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina.....	100
Tabla 16. Frecuencia de los textos	103
Tabla 17. Servicio público de agua potable Julio Andrade	108
Tabla 18. Servicio público de agua potable Urbina.....	108
Tabla 19. Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	110
Tabla 20. Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	110
Tabla 21. <i>Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade</i>	111
Tabla 22. Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina.....	111
Tabla 23. <i>Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Urbina.....</i>	112
Tabla 24. <i>Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Julio Andrade</i>	112
Tabla 25. <i>Solución de inquietudes y problemas por parte de la JAAP de Julio Andrade</i>	114
Tabla 26. <i>Solución de inquietudes y problemas por parte de la JAAP de Urbina.....</i>	114
Tabla 27. Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade.....	115

Tabla 28. Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina	115
Tabla 29. Campañas de concientización y cuidado del agua la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	117
Tabla 30. Campañas de concientización y cuidado del agua en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade.....	117
Tabla 31. Proceso de potabilización en Julio Andrade.....	118
Tabla 32. Proceso de potabilización en Urbina.....	118
Tabla 33. Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	119
Tabla 34. Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	119
Tabla 35. Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade.....	120
Tabla 36. Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina.....	120
Tabla 37. Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade	121
Tabla 38. Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina	121

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Fotografías de los presidentes de las juntas administradoras de la parroquia Julio Andrade y la parroquia Urbina	141
Anexo 2. Fotografías de las Plantas de tratamiento de agua potable Juntas Administradoras de la parroquia Julio Andrade y la parroquia Urbina	142
Anexo 3. Fotografías de los Estatutos y Reglamento Interno de Juntas Administradoras de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la parroquia Urbina.....	143
Anexo 4. Oficio de solicitud de información de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade y Urbina	146
Anexo 5. Entrevista	147
Anexo 6. Encuesta	148
Anexo 7. Certificado del abstract por parte de idiomas	150
Anexo 8. Actas del Perfil de Investigación	152

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo el análisis en la influencia de la prestación del servicio público de agua potable en la Administración de las Juntas de agua potable de la parroquia de Julio Andrade y de la parroquia Urbina en el periodo 2017 – 2018. El estudio radica en la importancia de llevar una buena administración y la correcta ejecución de los procesos administrativos al momento de prestar un servicio, de tal manera que se opte por un modelo adecuado de gobernanza para la gestión y dirección de esta entidad que es creada por la sociedad civil, la cual no tiene fines de lucro y busca el bienestar común en estas parroquias, la prioridad es brindar el servicio de agua potable, tomando en cuenta los lineamientos estipulados por Estado para así ofrecer un servicio de calidad y disponibilidad a estas zonas, diagnosticando cual es el beneficio que reciben los consumidores al recibir este servicio de uso común.

Para constatar la información de estas parroquias se hace uso de la herramienta cualitativa, que mediante las técnicas de investigación, se determina a que sector de la población se le realiza la encuesta, siendo un total de 620 personas de las dos parroquias, y la entrevista aplicada a los Presidentes de las Juntas Administradoras de agua potable de Julio Andrade y Urbina, un vez recopilado y analizado los datos se evidencia que estas organizaciones al ser de un mismo orden jurídico tienen características similares en cuanto a su organigrama funcional y sus atribuciones en la dirección y gestión de la organización, no obstante sus diferencias radican en el número de consumidores, infraestructura, geografía que las hace distintas entre sí por lo que es importante implementación de un modelo de gobernanza, que ayude a la mejora en la calidad de vida de los consumidores.

***Palabras claves:** Servicio Público, Administración, Juntas Administradoras de Agua Potable, Sociedad civil, Procesos Administrativos, Gobernanza.*

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service delivery of public drinking water in the Board Administration in Julio Andrade and Urbina parishes in the period 2017 - 2018. The study is based on the importance of good administration and correct execution of administrative processes when providing the service. In a similar manner, an appropriate governance model is chosen for management and direction of these entities, which is created by civil society. In other words, it is not for profit and it seeks common welfare in these parishes. In this case, the priority is to provide drinking water considering the stipulated guidelines of the Government to offer quality and availability of the service for these areas. Having as aim to diagnose what benefit the consumers are receiving from this service and its common use.

To verify the information in these parishes is used qualitative tool. The research techniques allow to determine the accurate population to apply the survey. Consequently, a total of 620 people from the two parishes participated. Additionally, there is the interview to the Presidents of the Drinking Water Boards Administration in Julio Andrade and Urbina. After collecting and analyzing the data it shows that these organizations being of the same legal order, have similar characteristics in terms of their functional structure and their responsibilities, both in direction and management of organization. However, the differences lie in the consumers number, infrastructure, geography. That fact makes them different from each other, so it is important to implement a governance model, that helps to improve the life quality of consumers.

Keywords: *Public Service, Administration, Drinking Water Boards Administration, Civil Society, Administrative Processes, Governance.*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018”, es un análisis en cuanto a aspectos de administración, infraestructura y como esto beneficia a las parroquias que hacen uso de este bien común, que tiene como objetivo el desarrollo y el bienestar de sus consumidores.

A continuación, el trabajo de titulación está dividido en 5 capítulos, donde se investiga el problema de investigación, como se origina y a cuál es la meta alcanzable a través de las preguntas de investigación que se crean a partir de los objetivos específicos, una vez definido este punto se analiza antecedentes vinculados al tema de investigación y cuál será la línea de exploración para definir los conceptos en la fundamentación teórica.

De igual forma se presenta la metodología, en cual se toma en cuenta el enfoque cualitativo que permite explicar y comprender sobre el problema social de estudio, como también el tipo de investigación realizada a la población y muestra, la definición de la variable independiente y variable dependiente, operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, e interpretación de resultados, en las cuales se analiza el servicio público de agua potable en la administración de las Juntas Administradoras de Agua Potable.

Finalmente se realiza la discusión, se presenta las conclusiones respectivas al tema de investigación, y las recomendaciones consideradas al tema de estudio, sosteniéndose en la investigación y conocimientos obtenidos durante el proceso, que se validan en las respectivas referencias bibliográficas.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En América Latina se generan importantes proyectos por las naciones para la mejora del servicio público de agua potable, a pesar de ser el continente más rico en agua del mundo, presentan grandes problemáticas para el acceso a este derecho, en especial en las zonas rurales, donde se debe priorizar la asistencia por parte de los funcionarios públicos encargados de este servicio para gestionar y administrar los recursos, desarrollando implicaciones en salud, producción, economía y bienestar de la humanidad, generando un nivel alto de vulnerabilidad para la población.

También, es necesario analizar la administración del servicio público de agua potable, es un derecho humano, universal y recurso estratégico de uso público y por lo tanto no puede ser privatizado. La gestión de los recursos hídricos dentro del ámbito constitucional es controlada mediante líneas generales por el Estado, por lo tanto, se define una única autoridad responsable de la planificación, regulación, control y gestión de los recursos hídricos, en este contexto a la Secretaría del Agua se encuentra en un proceso de cambio con una nueva estructura institucional, donde se crean la Agencia de Regulación y Control (ARCA) y la Empresa Pública del Agua (EPA) (Secretaría del Agua, 2016c).

Con respecto a la Provincia del Carchi, trata de fortalecer el mejoramiento de la infraestructura de los sistemas de canalización para asegurar la disponibilidad de agua y optimizar la eficiencia en los sistemas de riego, mediante una planificación estratégica, que garantice el proceso permanente y sustentable en la calidad de vida de la población en general, no obstante, el problema a enfrentar es la falta de prioridad por parte del municipio al generar gastos a favor de proyectos para agua potable y alcantarillado, además, de no tener óptima la infraestructura existente, hace que en algunas partes de la provincia no cuente con un servicio estable de agua potable.

En la actualidad se está ejecutando acciones para mejorar el servicio, vinculando al Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento para responder a la planificación nacional enfocados al Buen Vivir. En el caso de la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable Urbina, al ser instituciones públicas,

creadas por las necesidades de la comunidad, donde se manejan recursos de autogestión bajo una autonomía administrativa y financiera, se busca que exista una mejor administración y un buen proceso de purificación del agua, brindando a la población un servicio de calidad a cada una de las familias, pero también, es importante acatar el uso que brinda a las personas, ya que en muchas ocasiones despilfarran el recurso vital innecesariamente.

El agua es un recurso indispensable para la vida, pero se requiere que exista una buena administración por parte de las personas encargadas, ya que debe existir una correcta adecuación en la infraestructura, desde la captación del agua, hasta la distribución a cada uno de los hogares, como también se requiere la existencia de laboratorios que ayuden a determinar la calidad del agua desde su origen, para que así la oferta del servicio satisfaga las necesidades, y mantenga a una población saludable.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la administración de las juntas de agua potable de la parroquia de Julio Andrade y de la parroquia Urbina en la prestación del servicio público de agua potable durante el periodo 2017 – 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El Estado al ser la máxima autoridad, tiene el poder y los recursos para ejecutar planes, proyectos, programas, entre otros, en beneficio de la sociedad, sin embargo, no puede abarcar a todos los sectores del país, por lo que delega su competencia a los distintos niveles jerárquicos de autoridad, donde se rigen mediante leyes, normativas y lineamiento a seguir. En el caso de las Juntas Administradoras de Agua Potable, por la necesidad del servicio, son creadas por la sociedad civil, donde los ciudadanos se organizaron para la obtención del bien común que es necesario para la subsistencia.

El Agua es un recurso natural que tiene repercusiones en el desarrollo social y económico del país, no obstante su disponibilidad o déficit depende del progreso de la población, en la actualidad SENAGUA es la encargada de regular y controlar las cuencas hidrográficas para la construcción de instituciones de nivel jerárquico inferior encargadas de distribuir el líquido vital, en ese sentido la sociedad debe crear sus propias instituciones enfocadas a prestar el servicio, condicionando a estas entidades a brindar el recurso de forma eficiente, asimismo el agua se considera como un recurso no renovable y limitado, que mediante un ciclo de potabilización se obtiene el agua apta para el consumo, en donde para el cuidado y control, es necesario la gestión y la administración, que es representado por directivos comunitarios, quien tienen la potestad de gestionar y administrar el recurso, buscando alternativas que les permitan brindar un servicio de calidad.

En varias partes de la provincia del Carchi, el servicio de agua potable cumple un rol fundamental en el desarrollo de las parroquias, es por eso, que cada Junta de agua ha venido evolucionando en los últimos años, su principal problema, es enfrentar la falta de prioridad por parte de los municipios a desarrollar mecanismo de mejoras en el servicio, infraestructura y administración, originando que en algunas partes de la provincia no cuente con un servicio estable de agua potable.

Las Juntas Administradoras de agua potable perteneciente al GAD parroquial Julio Andrade y al GAD parroquial de Urbina, al ser instituciones comunitarias, poseen autonomía administrativa, política y financiera, las cuales deben tomar en cuenta lo establecido en la ley. El punto clave en este estudio es la mejora tanto en la administración de los distintos funcionarios, como también en la calidad de servicio que se brinda a la población, que mediante

un plan de acción participativo se han presentado diversos criterios a investigar, como es la satisfacción del servicio público de agua potable en función a su administración, y los diversos usos que la ciudadanía le da al recurso vital para su conservación.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia de la prestación del servicio público de agua potable en la Administración de las Juntas de agua potable de la parroquia de Julio Andrade y de la parroquia Urbina en el periodo 2017 – 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la prestación del servicio público de agua potable en función a la gestión y distribución de las Juntas Administradoras de agua potable.
- Realizar un diagnóstico con la información recopilada, sobre el servicio de agua potable brindado por cada uno de los casos de estudio.
- Estimar el beneficio de la prestación del servicio público en base a las funciones ejecutadas en la administración de las juntas de agua potable.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las teorías utilizadas en la prestación del servicio público de agua potable en función a la gestión y distribución de las juntas administradoras de agua potable?
- ¿Qué resultados se obtuvo mediante el diagnóstico de la información recopilada, sobre el servicio público de agua potable prestado por cada uno de los casos de estudio?
- ¿Cuál es el beneficio en la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio público, tomando como base las funciones ejecutadas en la administración de las juntas de agua potable?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el desarrollo de la investigación, se recopila información acerca de la gestión realizada por los administradores de las Juntas de agua potable, a partir de esto se da el punto de partida del nuevo investigador, utilizando datos los cuales facilitan una mejor comprensión del tema, generando una opinión a través de la idea a defender, la cual tiene como finalidad la prestación del servicio público de agua potable y la influencia en la gestión realizada por parte de los administradores de las Juntas de agua potable, la cual será la base que fundamente el análisis, y ataque la problemática que aqueja a la ciudadanía, retomando enfoques de investigación para validar el tema.

Ahora bien, se toma en cuenta varios autores internacionales y nacionales que abordaron los temas de derecho, accesibilidad y manejo adecuado del agua, fundamentándose en el derecho que las personas tienen a recibir este servicio, el cual vinculándose a políticas públicas ayuden a la mejor distribución de este recurso sin perder calidad tanto en los sectores urbanos y rurales, así la investigación analiza la influencia del servicio público de agua potable en la Administración de las Juntas de agua potable de la parroquia de Julio Andrade y de la parroquia Urbina en un periodo determinado, con esto se busca obtener respuesta sobre el cumplimiento del derecho de opinión ciudadana, el cual es el eje principal para la mejora continua de la calidad en el recurso que asegure el cuidado y uso adecuado de este bien público.

En concordancia la *Global Water Partnership* (2000), crea el proceso de Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) la cual exige que exista una normativa que tenga vínculos entre políticas, leyes, regulaciones, decretos, organización y la sociedad que es el consumidor o beneficiario, a su vez se conforman Asociaciones Nacionales para el agua, en Ecuador el ente encargado de esta tarea es la Secretaría del Agua la que crea la Ley Orgánica de Recursos Hídricos y su respectivo instructivo en la cual se emplean planes de trabajo de forma participativa en búsqueda de la solución a las problemáticas hídricas que posee el país.

Ramis (2013) precisa la Teoría de los Bienes Comunes propuesta por Ostrom la cual demuestra, que el uso de los recursos de acceso común, pueden ser organizados por el ente gobernante, mediante el desarrollo y establecimiento de reglas las cuales tenga por objeto la equidad de

acceso y la distribución del recurso, considerando que la persona que administre dicho servicio, forme parte de la comunidad, siendo un implicado directo, para la gestión sostenible del recurso de uso común, como también debe disponer las condiciones, medios e incentivos, para la gestión optando con criterios de comunicación y justicia en el reparto del agua y la atención de problemas existentes. Por lo tanto Silva (2015) propone referentes conceptuales sobre los modelos aplicados a la gobernanza, entre los cuales se enfoca en la cooperación con actores no estatales para la toma de decisión entre lo público y lo privado convirtiendo a la organización en un enfoque mixto, lo que permite la aplicación de procesos administrativos acogiendo el término de buen gobierno.

En relación con lo antes expuesto, es necesario mejorar la gobernanza del agua, puesto que aún no se define por completo los alcances que tiene este término, siendo clave el uso del recurso para el fortalecimiento en países en vías de desarrollo, realizando un análisis sobre los procedimientos que involucra el manejo de este bien público con parámetros de gestión y desarrollo que afectan a los factores que intervienen en la prestación del servicio, que son económicos, políticos, sociales y medioambientales, los cuales dan forma a una necesidad, abordando la gobernanza no solo como teoría sino como una práctica común, la cual lleve a los gobernantes a ser eficientes y eficaces a la hora de gobernar.

Si bien el agua es un recurso renovable pero es necesario conocer la otra cara de la moneda, que son los consumidores de ahí la pregunta ¿Cuál es el beneficio en la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio público, tomando como base las funciones ejecutadas en la administración de las juntas de agua potable? es por eso que los encargados proponen modelos de gobernanza enfocados en el agua, debiendo ser gestionados, desarrollados y ejecutados por entendidos en materia, en este caso Administradores Públicos y materias a fin con el servicio público.

El derecho al agua en el contexto internacional mencionado por Rodríguez (2018) hace referencia sobre los recursos hídricos siendo indispensables para la población y conservación de los ecosistemas, mostrándose no sólo como una garantía para la salud y bienestar, sino también para desarrollo, renovándose mediante ciclos, el problema se presenta en la distribución territorial, presentando desigualdad en la prestación de este recurso, desarrollando numerosos conflictos por los factores de crisis existentes, tales como el crecimiento de la población y las diferentes formas de contaminación que se están dando en las cuencas

hidrográficas que proveen de agua, por lo que es importante que los Gobiernos locales generen obligaciones de cuidado y preservación para la utilización equitativa y razonable del recurso vital.

Así pues para un mejor manejo de este recurso Silva (2015) propone un diseño para la mejora integral del agua potable manifiestan inicialmente que el agua es un recurso renovable finito, y que es considerado como un derecho para todos los habitantes para la satisfacción de la necesidades básicas, más sin embargo, en los últimos años a nivel mundial se ha estimado escasez del líquido vital, por diferentes actividades desarrolladas por la humanidad. El modelo de gestión integral de agua potable, con el fin de buscar mejorar la administración efectuada por las diferentes entidades públicas, se enfoca en los consumidores que utilizan el servicio, como también en el grado de satisfacción que se obtiene.

Otro punto importante, que se toma de este modelo de gobernabilidad, es el enfoque en la administración del agua potable, presentándose diferentes inconvenientes debido a la descentralización existente, tiene como resultado las duplicidad de las tareas y funciones desorganizadas, con ello, las organizaciones del sector público mantienen un método de administración centralizado, donde las decisiones son tomadas y ejecutadas por las máxima autoridad en dicha institución, siendo uno de los principales factores que limita el desarrollo sustentable.

Analizando la teoría y los principios institucionales propuestos por Elinor Ostrom, (Moncada, Pérez & Valencia, 2013) propone que las comunidades organizadas pueden prestar de manera sostenible el servicio público domiciliario de agua potable, y administrarlo como un Recurso de Uso Común (RUC)¹, teniendo en cuenta el “reconocimiento de los derechos de organización”. Esto demanda que el Estado promueva políticas de carácter público partiendo de principios como la eficacia y la eficiencia, generando responsablemente la manera correcta de gobernar, cumpliendo con la satisfacción de las demandas a través de vínculos sociales con la comunidad y a su vez plantea innovación en las formas de gobierno, dando origen al

¹Según Ostrom (1999)

Recurso de Uso Común (RUC): bienes naturales o hechos por el hombre, cuya exclusión es difícil y costosa, lo cual significa que prácticamente cualquiera puede acceder a ellos. Puesto que las unidades del recurso son finitas, se genera rivalidad en el consumo, ya que el uso de una cantidad determinada efectuada por una persona reduce la cantidad total del recurso disponible para los otros.

empoderamiento de la ciudadanía para promover la participación ciudadana en la toma de decisiones.

En Ecuador, el agua potable es considerada como un derecho indispensable para la satisfacción de las necesidades de la sociedad, a pesar de ser un recurso renovable, se lo considera finito, y para su correcto funcionamiento es indispensable la gobernanza del agua, contando con políticas públicas como menciona Valencia (2017) además, considera la importancia de otorgar actividades a los organismos administradores de las distintas instituciones, en la cuales se van a presentar diversos problemas en cuanto la prestación del servicio, haciendo uso del proceso administrativo que le permita a las entidades de los distintos territorios cumplir con los objetivos planteados en su inicio, para llegar a la correcta distribución del recurso.

A partir del análisis de informes sobre la prestación del servicio de agua potable, Valencia (2017), precisa la falta de implementación de políticas que ayuden a mejorar el servicio, ya que a nivel general se toma en cuenta las diferentes normas, leyes existentes para el uso y aprovechamiento del recurso hídrico, a nivel local, las distintas características y necesidades que posee cada lugar, en el cual se realizan estudios para llegar a una solución factible en la población, tomando en cuenta las políticas que ayuden a la conservación y al mantenimiento del líquido vital.

El gobierno central, como máxima autoridad que rige al Ecuador, tiene la potestad de emitir normativas de carácter general para llevar una administración adecuada, a través del ministerio de ambiente, como también se incluye al GAD municipal, que aportan con convenios en mejoras de las Juntas Administradoras de Agua Potable, que si bien es cierto, son creadas por la necesidad de la población, es decir, forman parte de la sociedad civil, las cuales tienen la autonomía administrativa, financiera y política para el cumplimiento de los objetivos de cada institución, siendo los administradores los encargados de resolver los conflictos como es la infraestructura, financiamiento, mantenimiento del proceso de tratamiento de agua, el control y la distribución.

Por otra parte, las Juntas Administradoras de agua potable, al ser entidades públicas con fin comunitario, buscan solventar el servicio del agua dentro de sus territorios, plasmando características de desarrollo en cuanto a la sostenibilidad y eficiencia en los bienes comunes, siendo el gobernante el encargado de promover buenas prácticas en el uso del agua, donde su

medición se basa en comprobar si las Juntas Administradoras de agua potable de la parroquia de Julio Andrade y la parroquia Urbina cumplen con el servicio adecuado, haciendo uso de la encuesta a los consumidores y la entrevista a los dirigentes encargados de manejar este bien.

En consecuencia, el agua es un recurso vital y un derecho indispensable para la nación, debido a que cubre las necesidades básicas de los consumidores, sin embargo, sufre diferentes crisis, tales como la contaminación y el uso desmedido que se le da al recurso, de allí la importancia de la aplicación de la gobernanza dentro del sector agua, ya sea en el caso urbano o rural, ayuda a mejorar el servicio y la calidad del líquido vital que es fuente de vida, interactuando el Estado que es equilibrado por el gobierno y la sociedad, para el logro del desarrollo económico, institucional y social de las Juntas Administradoras de agua potable. Como también, es necesario la aplicación de un modelo de gobernanza que permite la participación para el logro de las condiciones favorables en el servicio y la satisfacción de necesidades, basándose en mecanismos de información para la determinación de soluciones y el fortalecimiento de los GAD's parroquiales que se basan en las leyes y normas enfocadas en el agua, como SENAGUA, creando la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Reglamento e Instructivo, donde se establece los procesos y acciones que se deben tomar para la correcta gestión y los estatutos internos que manejan cada institución dentro de los casos de estudio.

2.2. MARCO TEÓRICO

El agua potable, es una sustancia esencial para la vida, y para su consumo es fundamental que cumpla con todo el proceso de potabilización, ante esta necesidad se crea las Juntas Administradoras de agua potable, las cuales son organizaciones sin fines de lucro, con personal administrativo y operativo para brindar el servicio de calidad a la población, de allí se presenta, el análisis acerca de la prestación del servicio público de agua potable en la administración de las Juntas, siendo los presidentes los principales encargados del manejo y funcionamiento del servicio de acueducto, con el fin de medir el grado de satisfacción, abastecimiento y calidad del agua que reciben los consumidores en cada uno de los hogares, considerando la edad y tamaño de la organización, y bases legales, que permitan autenticar el tema de investigación.

A continuación, se presenta la variable independiente denominada Administración de las Juntas Administradoras de agua potable, que se basa en las teorías del derecho público, enfocándose en la formulación de reglas, leyes, normativas, y reglamentos que permitan brindar un servicio adecuado, vinculándolo también, con la teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), analizando a la administración eficiente y eficaz, a través de la estructura organizacional, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos a menor costo, y para finalizar, el uso de la teoría de la gobernanza, que se basa en un proceso de participación en donde los integran los gobernantes y gobernados, para la solución de problemas de carácter social.

2.2.1 Administración de las Juntas Administradoras de Agua Potable

Global Water Partnership (GPW)² Es una organización intergubernamental y red de acción mundial, sin fines de lucro, conformada por organizaciones que se involucran en la gestión del agua, fundada en el año 1996, con el fin promover, facilitar y apoyar los procesos en cuanto a la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH), que es conceptualizada por la GWP, (2011) como el “proceso que promueve el desarrollo y manejo coordinados del agua, la tierra y otros recursos relacionados, con el fin de maximizar el bienestar económico y social resultante de manera equitativa, sin comprometer la sostenibilidad de los ecosistemas vitales”.(p.1)

Según Global Water Partner (1996)

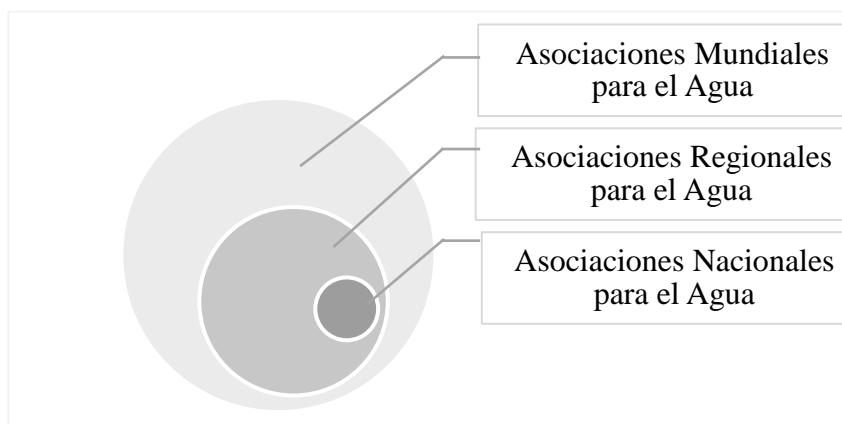
² Global Water Partner (GWP): Asociación Mundial para el Agua, organización intergubernamental y red de acción mundial, sin fines de lucro.

La asociación, cuenta con aproximadamente 3000 organizaciones miembros a nivel mundial, acogiendo a 183 países, entre ellos entidades de gobierno a nivel regional, nacional y local, organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales internacionales, regionales y nacionales, empresas privadas, asociación de usuarios y profesionales, entre otras. Los miembros pertenecientes al GWP, se agrupan en Asociaciones Regionales para el Agua y entre ellas la Asociación Mundial del Agua Sudamérica que, a su vez, se encuentra organizada en Asociaciones Nacionales para el Agua, teniendo la capacidad de gobernar de forma autónoma..

En las asociaciones nacionales se desarrollan plataformas neutrales de diálogo, que se gobiernan de forma autónoma, implementando planes de trabajo de forma participativa, buscando la solución a las problemáticas hídricas propias de cada país, y llegando a solventar las necesidades de satisfacción en el recurso. En el caso de Ecuador, la Secretaría del Agua, forma parte de la asociación denominada Asociación Mundial para el Agua Sudamérica.

Figura 1.

Estructura de la Global Water Partnership (GPW)



Nota. El gráfico representa como está constituida la Global Water Partnership a nivel mundial. Tomado de (*Global Water Partnership 2020*)

Derecho administrativo en la administración de las Juntas Administradoras de agua potable

El agua es un recurso fundamental, para el consumo humano, siendo considerado como un bien común dentro de la sociedad que maneja el recurso hídrico, contando que es un servicio necesario, compartido y escaso, en especial el agua dulce, lo cual, es necesario para su cuidado

y mantenimiento, la gestión administrativa usada de una manera comunitaria y dividida de una forma equitativa, para el desarrollo sostenible de la comunidad, en las cuales es preciso contar con representantes de dichas instituciones, para que en conjunto con los consumidores buscar la resolución de los conflictos que se presenten, para de esta manera exista el servicio continuo y de calidad para la población.

Lara (2002) mediante el estudio que parte de los postulados de Ostrom, analiza la situación de los grupos que se organizan para gobernarse a sí mismos, con el propósito de obtener beneficios conjuntos ininterrumpidos, destacando los costos y beneficios que tiene un bien común, entendiéndolo dentro del objetivo de investigación, que la sociedad que recibe el servicio de agua potable, se debe organizar, para que exista un reparto equitativo para los consumidores, sacando representantes que administran el servicio, siendo propios del lugar, para que una vez que se encuentren legalmente constituidos, busquen nuevas alternativas para el cumplimiento y la satisfacción de la necesidad.

Por otro lado, Ramis (2013) define al agua como un recurso de uso común (RUC), provista por el sector público, el cual tiene las variables de cantidad y financiamiento, en cuanto al agua potable, la cantidad es necesaria para cubrir la necesidad de la sociedad, y su financiamiento que se lo adquiere a partir del cobro del servicio, estas decisiones se las toma de manera democrática por las instituciones, en nuestro caso las juntas administradoras de agua potable se rigen en las respectivas leyes, normas y reglamentos que controlan el servicio, no obstante, es importante considerar el territorio a la cual está vinculado el servicio, dependiendo de ello, se desarrollan los costos que se van a utilizar en la infraestructura, adecuamiento y mantenimiento, por lo cual los administradores encargados de dichas instancias, debe de auto gestionar y desarrollar estrategias para el correcto funcionamiento del sistema, generando auto sustentabilidad de las organizaciones comunitarias.

En cuanto, a la prestación del servicio de agua potable, es considerado como un servicio público, ya que es un recurso fundamental para la vida, siendo el Estado, el responsable de provisionar a los ciudadanos el servicio, más allá de cómo se administre su gestión, ya que pueden ser de manera directa, externalizada, mixta o comunitaria (Martínez, 2017). Por lo tanto, en Ecuador, se considera al agua como un servicio público, y de acuerdo a la organización de los municipios, se determina la gestión administrativa de cada entidad, considerando a las Juntas Administradoras de agua potable, desde su creación, como organizaciones comunitarias.

A continuación, los principios que intervienen para generar una sostenibilidad de recursos comunes se lo detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Principios para la autogestión en la sostenibilidad de Recursos comunes.

Principios de Diseño	Significado	Resumen
Principio de Exclusión	Las normas deben estar definidas de manera clara a quien distribuya el recurso.	Definición de límites
Principio de contexto	Esto delimita el tiempo, el lugar, la tecnología, personal y los recursos aplicados a la infraestructura del servicio.	Coherencia entre normas de apropiación, suministros y condiciones de la localidad
Principio de participación	La persona o grupo a cargo participa en la definición de normas.	Método de decisión colectiva
Principio de control	Seguimiento y monitoreo del servicio por parte del encargado y de los usuarios.	Control
Principio de auto organización.	Esto debe ser aprobado por las autoridades externas	Derecho a la auto organización
Principio de propiedades multiescala.	Se deben complementar cada nivel de gobierno para generar un servicio de calidad	Organización multinivel

Nota. Elaboración propia basada en D'Alisa, (2013)

El derecho administrativo como tal, es aplicado en la mayoría de los países, como un conjunto de reglas jurídicas para regular el funcionamiento de los servicios, alcanzando la noción de servicio público, trayendo consigo individuos y cosas: individuos por ordenar o ejecutar las medidas conducentes para dar satisfacción a las necesidades de interés general; y cosas mediante las cuales los individuos encargados de los servicios públicos proporcionan las prestaciones que el público espera de sus servicios. (Jéze, 1948)

Según (Castañeda, 2016) manifiesta que el derecho público en Ecuador, se lo define de la siguiente manera:

Normas de Derecho público interno que regula la administración pública, prestación de servicios públicos, relaciones de la administración pública con los administrados, las relaciones de los distintos órganos entre sí de la administración pública, para el logro del interés público. El Derecho administrativo, a diferencia del derecho privado (civil, mercantil o laboral) es derecho sustantivo y público, regula relaciones entre el Estado y los particulares y es derecho garantizador, incluye normas destinadas al Estado para garantizar el cumplimiento del Derecho administrativo (potestades) (p.1).

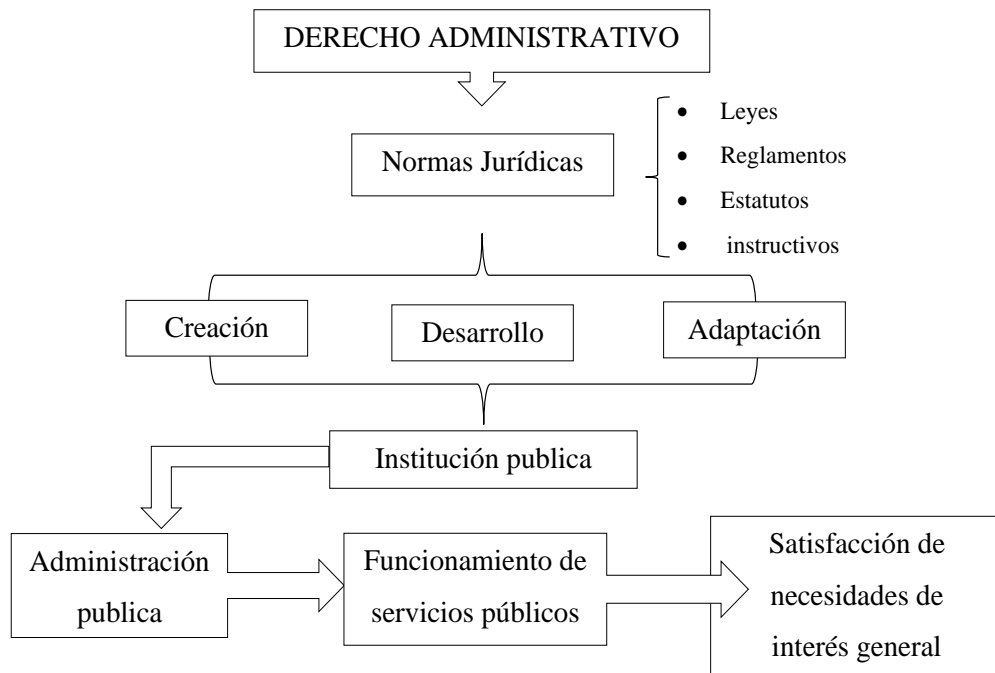
En la actualidad, el derecho administrativo en Ecuador se aplica a todas las instituciones a través de las cuales actúa la administración pública, donde todos los organismos gubernamentales cuentan con poderes superiores a los que disponen la sociedad que adquiere un servicio, mediante este derecho se busca normalizar el actuar del órgano administrativo, haciendo facultad del imperium (dominio en el sector público) para que exista igualdad entre las partes.

Dentro del sector agua se ha tomado en cuenta la teoría del derecho administrativo que tiene como principal objetivo la formulación de reglas especiales que convengan para el buen funcionamiento de los servicios públicos, distinguiendo desde la creación, el desarrollo, y la adaptación continua a la vida económica y social a diferencia del derecho privado que cambia lentamente, en cambio el derecho público tiene la necesidad de ser más flexible. El derecho público tiene una necesidad principal que es la administración pública, donde la principal misión es gestionar de una manera correcta los servicios básicos que hay a disposición.

En el caso de las Juntas Administradoras de agua, al ser una institución comunitaria, se designan por medio de un proceso democrático, a una persona, quien será la encargada de la administración pública de la entidad, el cual, debe de tener todos los conocimientos sobre actos administrativos, normativas y reglamentos que se emitan, para de esta manera desenvolverse de una forma óptima en el cargo, brindando un servicio de calidad y prestando buenas condiciones a los consumidores que integran la Junta Administradora de agua potable.

Figura 2.

División del Derecho Administrativo



Nota: Este grafico muestra cómo se divide el derecho administrativo a partir del concepto de Jezé. Tomado de (Jezé, 1948).

La Nueva Gestión Pública aplicada al agua potable

Para que las Juntas de agua potable hagan uso de nuevas tendencias aplicadas a la eficiencia y a la eficacia se hace uso de la Nueva Gestión Pública la cual apunta a satisfacer las necesidades de los ciudadanos como García (2007) explica (p.1):

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

En esto se destaca, cual es el tamaño óptimo del sector público, y como este, gestiona los intereses de la sociedad, cumpliendo estándares y analizando los posibles fallos en el modelo de gestión aplicado, el pilar fundamental de este sector es aplicar modelos económicos de eficiencia y eficacia, en las nuevas demandas que surjan en los procesos de desarrollo de la sociedad, dando así autonomía a los directivos provinciales o locales para la aplicación de procesos administrativos.

Proceso Administrativo

El proceso administrativo conceptualizado por Córdova (2012) lo analiza como un conjunto de partes o recursos (humanos, materiales, tecnológicos y financieros) organizados y relacionados que se vinculan entre sí, para producir y prestar bienes o servicios y así obtener el producto final (agua potable), siguiendo una serie de pasos que en la administración se conoce como proceso administrativo, al hacer esto un administrador comienza con la labor de basarse en este tipo de procesos, debido a que se encarga de dictar las directrices que llevara a la organización al cumplimiento de metas u objetivos, si bien, este proceso se divide en cuatro etapas, para la primera variable se harán uso de la planeación, dirección y organización quedando el control como parte de la segunda variable del caso de estudio.

Como principio, para que una organización tenga claro sus metas u objetivos a alcanzar, se usa la planeación que definida por Reyes (2007) se la toma como la acción que se debe seguir para establecer principios y secuenciar las operaciones dando un tiempo determinado para la finalización de cada una de ella, a su vez este es el primer paso para definir futuros problemas de la organización y como se los puede solucionar mediante planes o programas.

Una vez planeado lo pasos a seguir, se pasa a la etapa de organización, en la cual se fija el diseño de la estructura, procesos, funciones y responsabilidades, métodos y técnicas que ayudan a la facilidad del trabajo con el fin de usar los recursos de forma eficiente dando como resultado los fines que tiene la entidad. Si bien para Munch (2007) esto es vital para la organización, más sin embargo, no se debe olvidar de los materiales tecnológicos, y el capital humano que tiene la misma, todo esto vinculado para la satisfacción del consumidor. Una vez, que la entidad se organiza, selecciona y establece los puestos de trabajo, dando origen a un organigrama funcional, donde todo esto, este regido por las normas o reglamentos internos que disponga la organización.

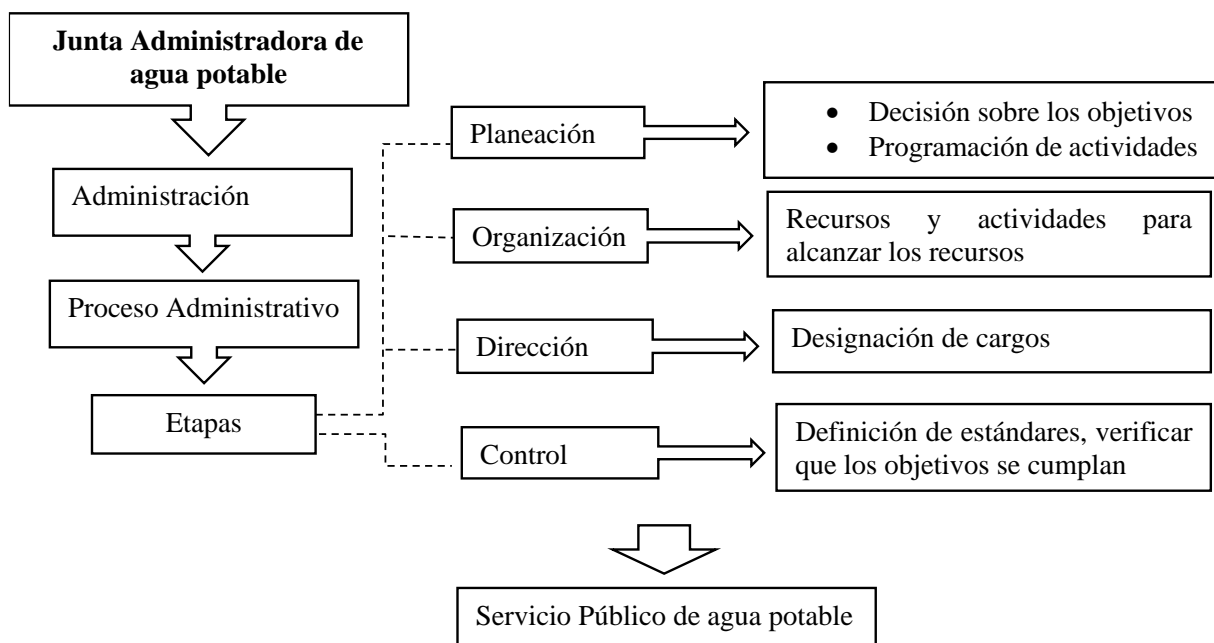
Al aplicar el orden jerárquico en la institución, se habla de la dirección, lo cual definido por Munch (2007) es la ejecución de actividades desarrolladas en las etapas anteriores (planeación y organización), esto sirve para direccionar los recursos humanos, como tecnológico y administrativos, para la toma de decisiones mediante la motivación y el liderazgo, a su vez, coopera con sus subordinados para alcanzar mejores niveles de productividad.

Con esto se satisface las necesidades del personal de tener una guía para el cumplimiento de tareas creando un ambiente laboral favorable tanto para el empleado como para el empleador, destacando el cumplimiento de metas y objetivos, y el propósito del proceso administrativo.

Proceso para brindar el servicio de agua potable

Figura 3.

Proceso para brindar el servicio de agua potable



Nota. Este gráfico representa como las Juntas de Agua Potable distribuyen el servicio basándose en los procesos administrativos. Tomado de *Córdova (2012)*.

Normalización en los procesos de trabajo

Una vez, la organización aplique estas tres primeras etapas (organización, planeación y dirección) se puede analizar la Normalización en los procesos de trabajo que por Mintzberg (1979) manifiesta que “El trabajo puede coordinarse también sin la adaptación mutua ni la

supervisión directa: puede normalizarse”. (p.286), Esto dice que las habilidades de los trabajadores, más los procesos de trabajo, generan resultados ya sean positivos o negativos para la organización.

Figura 4.

Proceso para normalizar los procesos de trabajo



Nota. Este gráfico muestra cómo se normaliza los procesos de trabajo a partir de la coordinación de tareas. Tomado de *Mintzberg (1979)*.

Las Juntas de agua potable por lo general, necesitan de personal administrativo y operativo que tenga habilidades en gestión y manejo de insumos, los cuales mediante los procesos de trabajo sigan normas preestablecidas o adaptadas a la situación del caso, con el fin de generar resultados (agua potable), el cual satisfaga a sus consumidores y cumplan con las expectativas de sus administradores, tomando en cuenta el pensamiento de Mintzberg (1979) “Se normaliza los procesos de trabajo cuando el contenido de este queda especificado, es decir, programado” (p.286).

Dentro la normalización en los procesos de trabajo la coordinación es esencial dentro de la organización considerándola como una estrategia que permita llegar al cumplimiento de objetivos y metas.

El mecanismo de coordinación de las tareas en una organización se basa en la coordinación del trabajo mediante la especificación directa del contenido del mismo a los miembros de la organización, sobre todo a nivel operativo. Un ejemplo típico es la cadena de montaje, que, gracias al sistema técnico utilizado, normaliza las tareas: el operario no toma ninguna decisión, ya que la tarea se ha subdividido, en extremo de tal modo, que es muy simple y casi totalmente previsible (de modo que hay pocas eventualidades que el operario tiene que enfrentar) (Woldters Kluwer, 2016, p.1).

La división de trabajo, según el área de especialización, será fundamental cuando se trate de ejecutar una tarea determinada, esto se lo realizará mediante el análisis del desarrollo institucional, el cual, establece jerarquías y buscan ser eficientes para el cumplimiento de los objetivos y metas utilizando la normalización de resultados mediante la normativa interna, que controla el desempeño de su personal, logrando entregar un resultado de calidad. En el caso de estudio las Juntas de agua potable deben de contar con personal capacitado, para la resolución de un problema o tarea determinada.

Normalización de resultados

En conjunto, la normalización de los procesos de trabajo, al ser documentados supervisados por un jerárquico superior, pasa a formar parte de la siguiente etapa a la que Mintzberg (1979) lo llama la Normalización de Resultados, lo cual “Se normalizan los resultados al especificarse los mismos, como pueden darse con las dimensiones del producto o del rendimiento”. (p.30), es decir la coordinación de tareas de una organización está basado en que fin tiene la entidad, por lo tanto, se retoma los principios de eficiencia y eficacia los cuales miden los resultados obtenidos a través de su gestión en un periodo determinado.

Una vez analizadas las etapas de normalización de trabajo y de resultados, se referencia a los Factores de contingencia, los cuales tiene por objeto identificar las condiciones organizacionales de la entidad tomando en cuentas aspectos como, la edad, el tamaño, la regularización y la sofisticación del sistema técnico de la entidad.

Factores de contingencia

Una vez expuesto estos puntos. se analiza la parte de experiencia de la organización, en este caso la edad de la misma, representando importancia a la hora de calificarla como buena o mala, debido a que una entidad nueva no cuenta con todos los conocimientos necesarios para llevar un administración adecuada, presentándose imprecisiones a la hora de realizar tareas, teniendo inseguridad sobre las decisiones y actos que se deben tomar, pero con el tiempo que lleve dentro de la gestión, permite el crecimiento y adaptación al entorno y a las situaciones a las que se enfrenta, desarrollando mayor comunicación y coordinación de los aspectos organizaciones a nivel interno y externo. Para que una institución se consolide es necesario contar con

experiencia tanto de sus empleados como de sus administradores así al presentarse un problema que no sea parte de lo previsto estos puedan dar soluciones efectivas para la resolución de este.

Mintzberg (1979) hace referencia al tamaño de la organización, manifestando que cuanto más grande es la estructura, más grande será su tamaño, en la cual, tendrá un ritmo de crecimiento más avanzado, requiriendo de diversos factores, como la trayectoria, que significa el tiempo que tiene desde su fundación hasta la actualidad, permitiendo la especialización por parte de los directivos, teniendo mayor facilidad en la gestión y llegando a los objetivos, metas y resultados planeados en un inicio. La organización al ser un sistema toma en cuenta al conjunto de procesos, tecnologías, métodos o instrumentos utilizados por la entidad, para desarrollar mayores resultados en cuanto a los objetivos que tenga la institución u organización en sí, teniendo una estructura administrativa regulada por operarios o maquinaria, generando una burocracia de mayor alcance, con actividades y tareas rutinarias, sencillas, especializadas y predictibles.

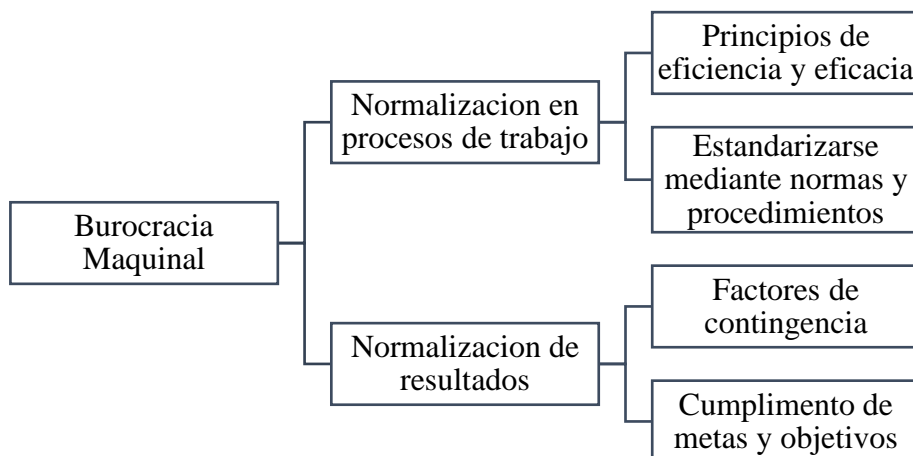
Y la sofisticación de este sistema el cual tiene por objeto sofisticar a este sistema a través de altas proporciones administrativas, que, mediante la descentralización aplicada de un modo selectivo, enlaza a los niveles medios y operativos, haciendo uso de jerarquías organizativas y administrativas, contando con el control permanente de estas actividades, para medir el nivel de rendimiento y productividad que posee la entidad.

En conjunto, todos estos procesos, forman a la organización, de tal manera que al analizarlos Mintzberg (1992) adopta el concepto de Burocracia maquinal, que no es más que proveer productos, bienes o servicios a bajos precios mediante procesos estandarizados y normalizados. Esto dice, que la realización de tareas simples y repetitivas, deben ser ejecutadas en un entorno simple y estable, a través de la normalización en procesos de trabajo, (guías y normativas internas de la organización), en este caso las Juntas al potabilizar el agua, realizan tareas de control y desinfección de líquidos las cuales sean aptas para el consumo humano.

No obstante, en ocasiones este factor repetitivo hace que el personal encargado de determinadas funciones desconozca ciertos parámetros para la resolución de nuevos conflictos, generando malestares a la hora de prestar un servicio.

Figura 5.

Burocracia Maquinal y su análisis en una Institución Pública



Nota. Este gráfico muestra como la Burocracia Maquinal y su análisis en una Institución Pública funciona en una entidad. Tomado de Mintzberg, (1979).

Análisis de una Institución

El "Análisis y Desarrollo Institucional" (IAD)³ el cual describe Kiserand & Ostrom (1982) lo detalla en tres niveles fundamentales de una institución.

Tabla 2.

Niveles en una Institución pública o privada

Nivel Alta Administración	Desarrollan una estrategia para acciones futuras, dependiendo de las contingencias esperadas
Nivel Medio	Determinan el cumplimiento continuar o alterar las acciones autorizadas dentro de los arreglos institucionales
Nivel operativo	Ejecutan la "toma de decisiones autorizada" en este caso son los más próximos al usuario.

Nota. Elaboración propia basada en Hill & Hupe (2006).

³ Según Ramírez, (2015)

El Análisis del Desarrollo Institucional (IAD): surge para entender la complejidad de las relaciones sociales por la diversidad de las interacciones humanas en determinadas situaciones de acción, cuyo estudio focaliza el funcionamiento de las instituciones, a partir de las reglas genéricas que se adoptan (p.1).

En este punto se puede visualizar la jerarquía de una institución pública, la cual es la encargada de buscar estrategias para el correcto funcionamiento de un bien o servicio, al ser el caso de un RUC (agua potable) la Sociedad civil se organiza para brindar el recurso mediante las Juntas de Agua potable. En Juntas Administradoras de agua potable de Julio Andrade y de Urbina, se las considera como nivel operativo debido a que son instituciones que deben acatar las leyes y normas que los jerárquicos superiores les proporcionan, aun así, la intervención del Estado es poca o nula en estos casos debido a que no cumplen con el asesoramiento técnico y administrativo que necesitan estas entidades de orden público.

Gobernanza en las Juntas Administradoras de agua potable

El agua potable, siempre será una necesidad social para la población, la cual el gobierno por el tamaño del territorio, no puede administrar de una manera eficiente, aportando con normas que son de carácter general, para la administración y cuidado del agua, siendo las Juntas Administradoras de Agua Potable las que poseen la capacidad de auto gestionar y financiar los recursos para los solución de las problemáticas existentes, acogiendo a la participación sobre las decisiones a tomar, entre los gobernantes y gobernados. Ahora bien Quintero (2017) menciona sobre la gobernanza que:

Los Estados y sus administraciones tienden a participar en procesos gubernativos relacionales a efecto de gobernar por sobre decisiones basadas en sí y para sí mismos. Decisiones que antes pasaban por acción gubernativa —v. gr., la expedición de leyes y reglamentos—, ahora quedan cortas ante la complejidad y magnitud de los problemas que enfrentan, pues deben satisfacer criterios sociales amplios e incluyentes para lograr un estatus de nueva gobernanza pública (p. 41).

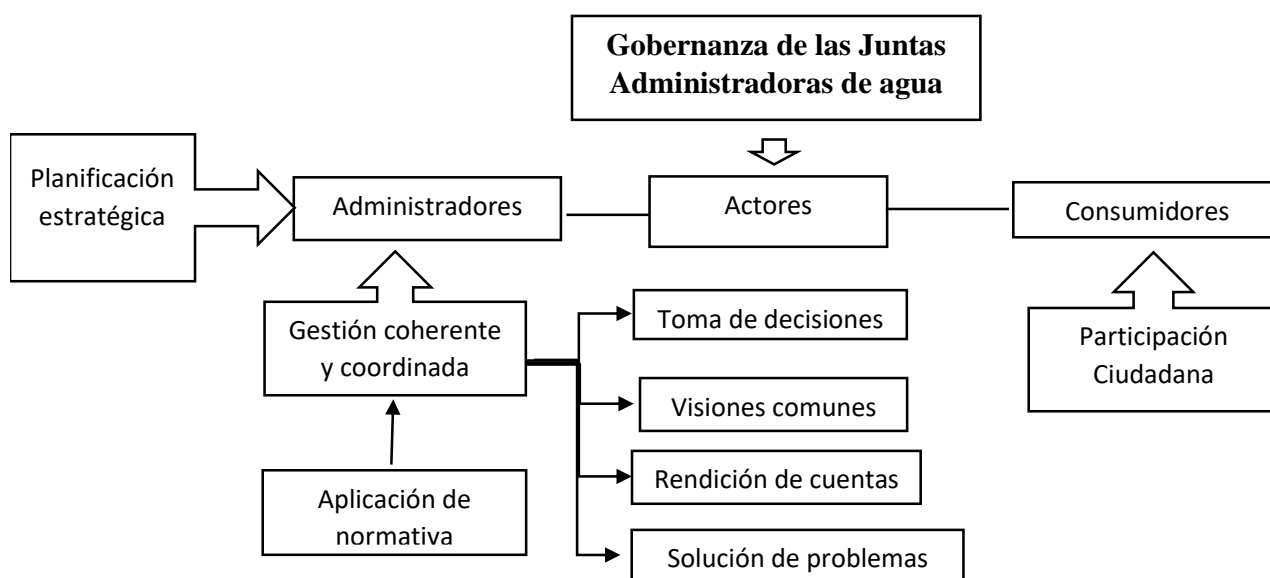
La gobernanza del agua, es uno de los temas más fundamentales a estudiar, siendo el agua un recurso humano necesario para la población, en donde se necesita personal administrativo para gobernar dentro del sector agua, el cual, tiene la autonomía administrativa y financiera para gobernar, basándose en la toma de decisiones en función al uso y acceso al recurso, que serán fundamentales para el progreso o declive de las entidades, tomando en cuenta que para que exista una buena administración es necesario sacar representantes propio del lugar, los cuales palpan de cerca los problemas a los que se enfrentan en cuanto al servicio hídrico.

Además, si bien es cierto las leyes, normativas y reglamentos que rigen al agua, han sido de vital importancia, para la resolución de diversos problemas a los cuales se enfrenta las instituciones, sin embargo dentro de la normativa no se va a presentar la solución a todos los problemas, siendo los administradores, lo que tendrán la capacidad de la dirección y gestión para la resolución de los problemas a lo que se enfrenta, siendo como principal objetivo, la satisfacción de las necesidades.

La buena gobernanza, aporta en la participación, comunicación, entre los administradores y consumidores que la integran, y la planificación estratégica en cuestión a los aspectos técnicos relacionados con la gestión del agua, para la búsqueda de proyectos basados en mejoras del servicio en cuanto a calidad, cantidad y uso sostenible del agua. (Fundación Futuro Latinoamericano (FFLA), 2011).

Figura 6.

Gobernanza en las Juntas Administradoras de agua Potable



Nota: Este gráfico muestra como las Juntas Administradoras de agua potable ejercen la gobernanza a través de una planificación estratégica. Tomado de Fundación Futuro Latinoamericano (2011).

En cuanto a la ciudadanía y el vínculo con sus administradores se promueve la participación ciudadana el cual Díaz (2015) lo define como:

Un buen principio al tratar el tema de la participación ciudadana consiste en advertir que se trata de un concepto que no es neutral. Detrás de cada forma de entender la participación ciudadana no sólo están involucrados —implícita o explícitamente— determinados sistemas de normas y valores, sino también distintos objetivos. En este trabajo se entiende la participación ciudadana como el proceso a través del cual los ciudadanos, que no ostentan cargos ni funciones públicas, buscan compartir en algún grado las decisiones sobre los asuntos que les afectan con los actores gubernamentales e incidir en ellas. (p.342-343)

A partir de la participación ciudadana se generan dimensiones de entres la cuales se destaca el fortalecimiento social el cual busca la participación ciudadana a partir de mecanismo de participación, mediante esto se puede opinar sobre temas de índole público, en este caso la administración de las Juntas de Agua Potable, ya que de ello depende la calidad de vida de los ciudadanos y la satisfacción de una necesidad básica, fomentando la inclusión, que es el proceso que asegura a las personas vulnerables, tengan la oportunidad de obtener el recurso hídrico, las cuales cuenten con exoneraciones en cuestión de costos, con el fin de llevar una vida saludable y digna, el pueblo, tiene el poder de decisión, y de la participación depende el cumplimiento de los derechos.

Variable Independiente
Administración de las Juntas Administradoras de agua potable

Tabla 3.

Resumen Variable Independiente Administración de las Juntas Administradoras de agua potable

Dimensiones	Escala	Criterios	Indicadores	Técnica	Teorías
Proceso administrativo	Planificación	Normalización del trabajo Principio de Exclusión	Leyes, normativas, e instituciones	Documental	Derecho administrativo
	Organización	Normalización de resultados Principio de contexto Principio de auto organización	Estatuto, instructivo Actas, Resultados	Documental	Nueva gestión pública
	Dirección	Análisis de la institución Principio de participación	Niveles de jerarquía	Documental	Nueva gestión pública
			Autonomía administrativa y financiera	Entrevista	Gobernanza

Nota: Elaboración propia basada en García (2007), Jéze (1948), Mintzberg (1979), Quintero (2017).

La Juntas Administradoras de agua potable, al ser organizaciones comunitarias, , sus representantes deben tener conocimiento acerca del proceso administrativo de se maneja en dicha institución, como también es importante tener claro las leyes y los reglamentos que se manejan, ya que son documentos que permiten direccionar a sus administradores al

cumplimiento de sus responsabilidades, siempre velando por la satisfacción de la necesidad del agua para los consumidores, destacando transparencia en los procesos, planes y resultados que se gestionen, debido a que los presidentes, disponen de autonomía de la administración, que en conjunto con la participación, depende el progreso de la entidad.

El agua, al ser un recurso renovable permite que sus administradores la potabilicen, para que sea apta para el consumo humano, en este punto se observa que el agua satisface una necesidad y mejora la calidad de vida de sus consumidores, debiendo priorizar en la mejora continua en aspectos como la infraestructura, el personal operativo-directivo y los insumos que se usan para la potabilización de esta. Todo esto se lo realiza mediante la normalización en los procesos de trabajo y de resultados obteniendo así la burocracia maquinal, la cual es la base para la ejecución de tareas en la organización, sin olvidar que los consumidores mediante la participación ciudadana pueden ejercer poder, para el proceso de mejora y ayudar en la toma de decisiones, para el desarrollo de la entidad pública. A partir de esto, se incluye a barrios y comunidades las cuales deben participar activamente en las reuniones sobre el servicio que adquieren y buscar las respectivas soluciones a los problemas habituales.

2.2.2 Servicio Público de agua potable

Ecuador al pertenecer al GWP, se encarga de gestionar de manera eficiente este recurso, aplicando las normas y leyes que el Estado establece, partiendo del servicio público de agua potable que es de acceso común, surge la siguiente incertidumbre, ¿Cuál es el beneficio en la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio público, tomando como base las funciones ejecutadas en la administración de las Juntas de agua potable?, si bien la Gobernanza es parte fundamental en el buena gestión de sus administradores a partir de esto Alzate y Romo (2014) definen a este proceso como :

Como un proceso directivo de los asuntos públicos que supone una nueva forma de legitimidad y actuación pública centrada en la participación activa de los ciudadanos a través de sus organizaciones privadas y sociales. De lo cual se infiere una sustitución del sistema jerárquico de actuación pública, en la que la centralidad de la toma de decisiones y consensos estaba antes localizada en las administraciones gubernamentales y en toda forma de representación estatal (p. 481).

El administrador es el encargado de generar relaciones de interdependencia, coordinación y redes de trabajo con los actores estatales y comunales de las parroquias que hacen uso de este recurso, adoptando modelos de gobernanza que sirven como instrumentos para identificar las problemáticas sociales y como se las puede solucionar para crear un bienestar general. Así se adopta estrategias de cooperación entre organizaciones similares para formular principios comunes en cuanto a los usos y cuál es el beneficio que obtiene la población cuando recibe este servicio.

Es necesario recalcar que en ocasiones se generan vínculos público-privado, para aminorar gastos de infraestructura y adecuación en cuanto a la prestación del servicio, en este caso las Juntas de Agua potable aportan con un porcentaje para ejecutar la potabilización y el mantenimiento del acueducto, y el restante se lo realiza mediante la gestión de los administradores de la institución.

Sociedad civil y la Gobernanza en el servicio público del agua potable

La gobernanza se enfoca en la resolución de diferentes problemáticas sociales y como estas pueden ser solucionadas mediante un consenso, el cual tiene el fin de tener un interés común ya sean públicos o privados, en este caso se analiza la fusión público-privada a la cual está sujeta las Juntas de agua potable sus relaciones de interdependencia y como estas tiene influencia en las decisiones de sus administradores la repercusión en la perspectiva de sus usuarios.

A su vez se relaciona la transparencia, la participación, rendición de cuentas, la eficiencia y eficacia, fundamentando el proceso de gobernanza, teniendo las pautas y redes de trabajo para el alcance de metas y objetivos de la organización tomando en cuenta lo mencionado por De la Cámara (2009):

El agua es un bien público, confundiendo su condición jurídica con su consideración como bien económico. Un bien público, en economía, es aquel en el que confluyen la oferta conjunta (si un individuo consume el bien no por ello impide que otros lo hagan), y la imposibilidad de exclusión mediante el pago de un precio. Algunos atributos del agua (calidad) son un bien público; otros (disponibilidad) se comportan como bien privado (párr.3).

La gobernanza en las Juntas Administradoras de agua potable, se manifiestan en un escenario en el cual convergen actores del Estado y la sociedad civil, donde se rige la administración en leyes y normativas, y para su funcionamiento dependen de las decisiones de la sociedad civil, organizándose internamente de acuerdo con las necesidades que presente la organización, buscando la solución en beneficio de una localidad determinada en relación a su bienestar, es así que la sociedad civil forma de manera consensuada una organización.

La sociedad civil existe más allá de la lógica del Estado y del mercado, agrupando a los ciudadanos libremente para actuar de forma colectiva en la consecución del bien común. Es en este espacio donde las personas pueden expresar su creatividad y donde prima la solidaridad. Este término hace referencia a todas aquellas entidades privadas, autónomas y sin fines de lucro, las cuales se reúnen en torno al interés público abordando temas de alta relevancia social.(Centro UC de Políticas Públicas, 2018 párr. 1-4)

Se denominan organizaciones de la sociedad civil (OSC), a los colectivos que representan a los ciudadanos en la esfera pública, espacio que lo conforma el Estado y el sector privado.(Cueva, 2018, párr. 5)

En este caso las parroquias de Julio Andrade y Urbina al no contar con el servicio de agua potable, se decide emprender el proyecto de Juntas de Agua potable para el beneficio común de estas parroquias y así brindar este servicio no se excluye a nadie y puede ser consumido mediante el pago de este, mediante subsidios los cuales amenoran la tarifa, no obstante, se multará al consumidor por un uso desmedido o irresponsable de este bien que mejora la calidad de vida de estas parroquias.

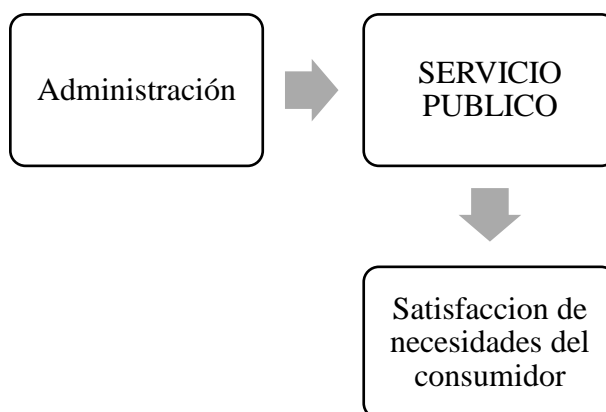
La gobernanza y la sociedad civil tienen un vínculo estrecho entre la relación de poder al administrar la organización se busca dar solución a las necesidades presentes en una determinada zona, en este caso el agua potable que si bien es un bien estatal en este ámbito pasa a ser una alianza público-privada donde interviene el Estado al brindar los lineamientos necesarios y la sociedad civil con el capital humano y económico para dar origen a la Junta de Agua potable que tiene la potestad de brindar el servicio de agua potable.

El servicio y acceso del agua potable, es un aspecto importante dentro de un territorio dependiendo de ello, la salubridad, el desarrollo y la productividad, el cual, debe de cumplir con todos los requerimientos para considerarse apto para el consumo humano, siendo un producto básico, de consumo habitual, donde la instituciones que presten el servicio deben de contar con la infraestructura adecuada, la cual distribuya a los hogares de una manera segura y en buenas condiciones.

Dentro del servicio abarca las diferentes características que posee el bien, por ejemplo, el agua potable, debe se limpia y segura, y no contener contaminantes, que pongan en riesgo la salud de la comunidad, existiendo una organización o persona encargada para lograr satisfacción de los consumidores, que va de la mano con la experiencia que tiene el personal encargado de la administración para llegar a la solución de los distintos problemas que se presentan.

Figura 7.

Servicio Público.



Nota: Este gráfico muestra cómo funciona el Servicio Público.
Tomado de Stanton , Etzel y Walker (2004).

La red de acueducto o también llamado servicio de agua potable debe contar con las características descritas a continuación, las cuales son de vital importancia para que el recurso sea brindado de una manera eficiente y optima, a su vez cumpliendo con la satisfacción de la población. Esto se realiza por medio de la gestión que tenga el Administrador, debido a que es el encargado de su producción, venta y consumo, las cuales son características imprescindibles en un servicio, a su vez la oferta y demanda debe ser equilibrada, por tal motivo el precio del servicio debe de ser asequible a la población en general.

Tabla 4.

Características del servicio

Intangibilidad	Esta característica describe que el servicio no se lo puede ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de su adquisición, por lo que genera incertidumbre al usuario ya que no puede determinar con anticipación el grado de satisfacción que tendrá al consumirlo.
Inseparabilidad	Los servicios se realizan continuamente, por lo que su producción, venta y consumo se desarrollan al mismo tiempo, esto hace que se vuelvan actividades inseparables.
Heterogeneidad	El servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano, que es el encargado de manejarlo mediante normas las cuales cumple con estándares de calidad.
Carácter Perecedero	Al poseer esta característica el servicio debe de producirse y consumirse ya que no se lo puede almacenar o guardar en un inventario, es por eso que se debe equilibrar la oferta y demanda en cuanto a la producción de este servicio.

Nota. Elaboración propia basado en Silva (2015b).

Se desarrollan distintas problemáticas en cuanto a la prestación de servicio de agua potable, como es su administración y su cuidado, teniendo en cuenta las características de un servicio, que le convierten al líquido vital en un recurso único e indispensable, debido a que los administradores de las Juntas de agua potable deben enfocarse, en realizar estudios continuos sobre los diferentes problemas que presentan los ciudadanos, contribuyendo a la mejora y satisfacción de los consumidores.

Control la última fase del proceso administrativo para prestar un servicio de calidad

Dentro del proceso administrativo el control es el último punto el cual debe de ser considerando para brindar un servicio de calidad. Munch (2007b) determina que, “En esta etapa se establecen

estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (p.55).

En las Juntas de Agua potable se controla el flujo y la cantidad de metros cúbicos que es distribuido a cada consumidor, esto se logra mediante el medidor que está en cada hogar, y así se contabiliza cual es el valor adeudado por parte del usuario, otro punto a destacar es establecer estándares de calidad en cuanto al servicio y esto se lo hace mediante los planes creados en la fase de planeación y como estos ayudan a detectar fallas en la infraestructura, y en su personal administrativo y operativo.

Métodos para mejorar el servicio de agua potable

La prestación del servicio de agua potable es uno de los aspectos que se debe tomar en cuenta a la hora de brindar un elemento necesario para la vida, el cual debe ser evaluado, para comprobar el tipo de prestación que se ofrece a la población, lo cual, los administradores encargados de brindar este servicio deben contar con planes de mejora, que les permita brindar un mejor servicio, buscando siempre la eficiencia y la sostenibilidad del líquido vital.

Ahora bien, se toma en cuenta la estructura de un modelo de gestión eficiente en el servicio de agua potable, basándose en principios esenciales para el buen manejo de un servicio, tomando en cuenta los siguientes:

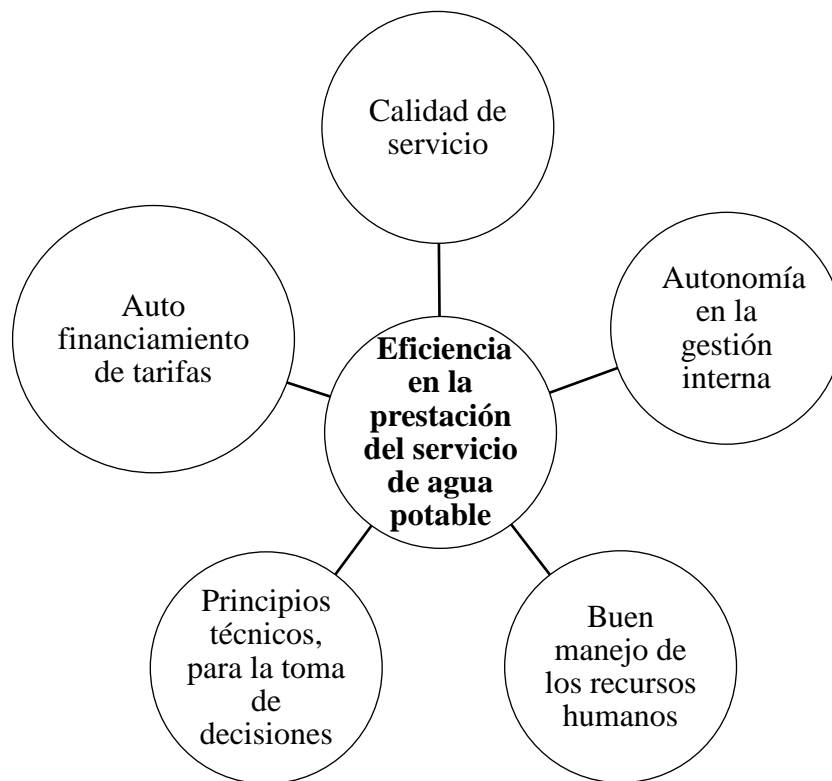
- a) Autofinanciamiento en las tarifas para cubrir los costos reales en la prestación del servicio de agua potable, los cuales deberían ser tomados como subsidios, con el fin de beneficiar a los grupos de bajos recursos económicos, enfocándose principalmente en las personas con discapacidad y de tercera edad.
- b) La prestación de servicio se enfoca en principios técnicos, donde primordialmente se ponga en énfasis, la evaluación económica y financiera para la toma de decisiones.
- c) Necesidad de asegurar un buen nivel de autonomía en la administración, en particular, la gestión interna en la institución.
- d) Estructurar la unidad de prestación, considerando características geográficas, como cuencas, administrativas y demográficas, adoptando nuevos enfoques eficientes en las políticas de gestión interna de la institución, tales como la toma de decisiones, contratación de servicios con terceros, intercambio de conocimientos entre diferentes

áreas operativas, dirección hacia el cliente, cuidadosa selección de gerentes con base en aptitudes técnicas y capacidad de liderazgo, permitiendo de esta manera mejorar la accesibilidad del servicio de agua potable para toda la población.

- e) Hacer un buen manejo de los recursos humanos en la institución, ya que de ello depende el existir de la organización, poniendo en énfasis los incentivos, la capacitación, las condiciones laborales y la ética (Alfaro, 2009).

Figura 8.

Eficiencia en la prestación del servicio de agua potable



Nota. Este gráfico muestra cuales son los pilares fundamentales para una gestión eficiente del agua potable. Tomado de (Alfaro, 2009)

Se logra reunir cinco dimensiones indispensables para mejorar la eficiencia en la organización tales como el autofinanciamiento de las tarifa que reflejen un costo mínimo, en especial para las personas que no cuentan con fuentes de ingreso para el pago de la tarifas establecidas, buscando que la institución de alguna manera pueda apoyar y ayudar a las personas que lo necesitan, contando con una autonomía en la gestión interna, que le permite tomar decisiones, para que pueda alcanzar un nivel óptimo en cuanto al servicio gestionando a un menor coste, al igual que es necesario la participación al talento humano que se emplea en la institución, el cual

debe contener las características apropiadas para generar un servicio de calidad para la población, que es un derecho de los ciudadanos y que además está establecido dentro la Constitución y demás normativas.

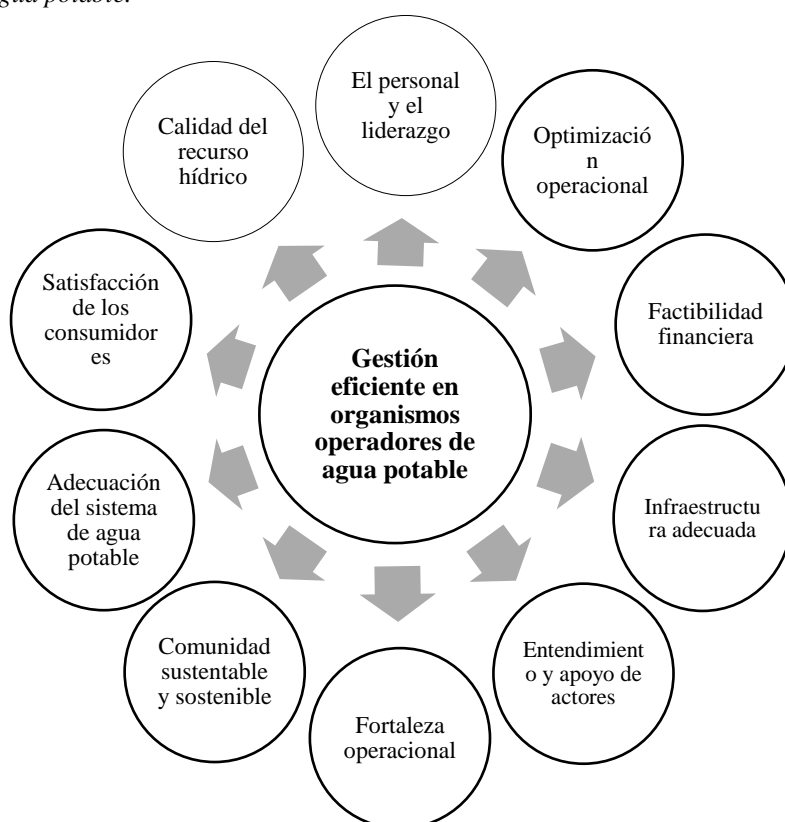
Gestión eficiente en organismos operadores de agua potable

En la gestión de las instituciones administradoras de agua potable, los organismos operadores se deben basar en la identificación de dimensiones que son indispensables, para ayudar a los administradores a la identificación de las necesidades más urgentes que tiene la población, para poder llegar así, al desarrollo de una buena administración de recurso de agua potable.

Dentro de las dimensiones se toma en cuenta:

Figura 9.

Eficiencia en los organismos operadores de las Juntas Administradoras de agua potable.



Nota: Este gráfico muestra cómo se debe gestionar y operar los organismos de agua potable. Tomado de (Alfaro, 2009)

Existen una variedad de características que los organismos operadores de las Juntas administradoras de agua potable deben cumplir, optando con un personal netamente calificado

para desenvolverse en la administración y en la toma de decisiones que requiere la institución, con un cierto grado de habilidades que le permitan influir en su equipo de trabajo y a las personas que representa, siempre con una visión de optimizar los recursos y hacer uso de ellos de una forma más eficiente, para poder brindar un servicio de calidad y que la comunidad se encuentre satisfecha por las acciones y el servicio brindado, por lo cual, si se realiza una buena gestión y se busca el apoyo de diversos actores políticos representantes de los gobiernos seccionales, se podrá mejorar la infraestructura, como la red de abastecimiento de agua potable, permitiendo así llevar a cada uno de los hogares un recurso con las condiciones óptimas para el consumo.

Variable dependiente
Servicio público de agua potable

Tabla 5.

Resumen variable dependiente. Servicio Público de agua potable.

Dimensiones	Escala	Criterios	Indicadores	Técnica	Teoría
Proceso administrativo	Control				
	Seguimiento y monitoreo del servicio por parte de los usuarios.	Satisfacción del consumidor Abastecimiento del líquido vital	Acceso continuo al servicio de agua	Encuesta	Gobernanza
			Mejora del servicio		Gobernanza
			Percepción de la ciudadanía de utilización de los recursos		Gobernanza

Nota: Elaboración propia basado en Alfaro (2009), Alzate & Romo (2014) y Munch (2007).

Teoría general

Derecho público administrativo

Según Jéze (1948) en su libro afirma que:

El derecho público administrativo es el conjunto de reglas relativas a los servicios públicos. Todo país civilizado tiene servicios públicos, y para regular el funcionamiento de estos servicios existen necesariamente reglas jurídicas especiales. Se puede, pues, afirmar que en todo país donde se haya alcanzado la noción del servicio público, es decir, en todo país civilizado, existe derecho administrativo (p.8).

El Estado, para un buen funcionamiento establece normas las cuales dan origen a los servicios públicos, basándose en la satisfacción de las necesidades de la sociedad, atacando la problemática social que se desarrolla en un lugar y regulando los servicios para la generación de un bienestar comunitario, a través de distintas leyes y normativas que rigen a las naciones, en el caso de Ecuador, la constitución como máxima ley, establece a los servicios públicos como universales y como un derecho del buen vivir, que por medio de la administración pública, cada nivel de gobierno gestiona de manera autónoma los lineamientos que se debe seguir para el funcionamiento y ejecución de sus competencias.

Teorías específicas

Nueva Gestión Pública

La optimización y la eficiencia en los recursos públicos trajo consigo una serie de reformas las cuales las decisiones se toman a partir de los niveles intermedios e inferiores, esto dio una mayor participación en cuanto a los bienes público y como esto repercute en los servicios que prestan a la ciudadanía. Según Aguilar (2011) :

El cambio de las normas, las estructuras organizacionales y los patrones directivos y operativos del gobierno, que por sus propósitos, modos o resultados se orienta hacia formas pos-burocráticas de organización, dirección, operación, con el fin de elevar la eficiencia, la calidad y la responsabilidad de la acción pública (p. 146).

Al hacer reformas que busquen lograr la eficiencia se adopta estrategias de administración empresarial, con estas medidas se mejora la operación y la interacción entre el servidor público y su consumidor todo esto con el fin de mejorar el servicio prestado a la ciudadanía, a su vez también se añade una mayor capacidad técnica y de operación la que involucra planes, programas y proyectos, que mediante la participación ciudadana se puede llevar a cabo. La Nueva Gestión Pública (NGP), busca liberar al servidor público de limitaciones administrativas y burocráticas para ampliar su libertad de gestión en la administración siempre y cuando los directivos los permitan, con esto se adecua esquemas organizaciones a las necesidades de la organización y centran en alcanzar resultados satisfactorios.

Gobernanza

Según (Aguilar, 2006), manifiesta que:

Gobernanza incluye la distinción entre capacidad directiva y eficiencia directiva del gobierno (...) las capacidades o facultades o poderes consisten básicamente en la posibilidad de hacer ciertas cosas y lograr ciertos resultados, dependen de los esquemas típicos de acción que practican los gobiernos en su relación con los diversos sectores de la sociedad (¿mando, supervisión, persuasión, disuasión, negociación, asociación, corresponsabilidad, aplicación de la ley...?) a fin de que acepten la importancia de ser suyo ciertos objetivos de valor general y actuar en conformidad para hacer los hechos sociales.

El tema de investigación hace uso de la teoría de la gobernanza por la administración realizada en las Juntas Administradoras de Agua Potable de Julio Andrade y de Urbina tomando en cuenta factores esenciales para el logro de resultados esperados, contando con capacidades específicas y eficientes, para la resolución de las necesidades de la población, llevando a cabo acciones indispensables como la aplicación de las leyes y normativas, supervisión del trabajo, capacidad de mando, autogestión y negociación, entre otras, con el fin de llegar al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de las instituciones, en las cuales plasma brindar un servicio de agua potable de calidad a la población.

2.3 Marco Legal de las Juntas Administradoras de agua potable en Ecuador

Para que un servicio público de agua potable, pase ser competencia de una junta administradora, debe de regirse principalmente en la Constitución como máxima ley en Ecuador, como también a las leyes filiales que a esta le precede, en que se da a conocer los distintos parámetros que deben de cumplir las juntas administradoras de agua, manifestando principalmente que le agua es un derecho que toda la ciudadanía puede acceder, y que debe ser de calidad brindando satisfacción a los consumidores.

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo segundo Derechos del buen vivir Sección primera Agua y alimentación

“Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.13).

Capítulo Quinto Sectores Estratégicos, Servicios y Empresas Públicas

En la Constitución de la República del Ecuador del 2008, en el artículo 314 establece como el Estado debe garantizar los servicios públicos a los ciudadanos, como también a conocer los diferentes principios que se deben tomar en cuenta para la prestación de los mismo, manifestando lo siguiente:

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008^a,p.98)

La Constitución, como la máxima ley que rige a los ecuatorianos, establece que el servicio público de agua potable es un elemento vital y un derecho indispensable para la ciudadanía, el cual debe de ser entregado en excelentes condiciones a todos los habitantes, buscando de esta manera de que el recurso llegue a todos los hogares, siempre teniendo en cuenta la capacidad económica que posee cada habitante para el cobro de las tarifas por la prestación del servicio.

Ley Orgánica de los Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.

La Ley Orgánica de Recursos Hídricos Uso y Aprovechamiento del Agua del 2016 en la sección sexta afirma que;

De los Principios

Art 1. Naturaleza Jurídica. - El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible e inembargable. Los recursos hídricos son parte del patrimonio natural del Estado y serán de competencia exclusiva del Estado central.

Art. 3 Objeto de la Ley; El objeto de la presente ley es desarrollar el derecho humano al agua, así como regular la autorización, gestión, preservación, conservación, uso y aprovechamiento del agua, comprendidos dentro del territorio nacional en sus distintas fases, formas y estados físicos, a fin de garantizar el Sumak Kawsay o buen vivir. (Secretaría del Agua, 2016^a ,p.27)

Gestión y Administración de los Recursos Hídricos

Art. 32.- Gestión Pública o comunitaria del agua. La gestión pública del agua comprende, la rectoría, formulación y ejecución de políticas, planificación, gestión integrada en cuencas hidrográficas, organización y regulación del régimen institucional del agua y control, conocimiento y sanción de las infracciones, así como la administración, operación, construcción y mantenimiento de la infraestructura hídrica a cargo del Estado.

La gestión comunitaria la realizarán las comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y juntas de organizaciones de usuarios del servicio, juntas de agua potable y juntas de riego. Comprende, de conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y mantenimiento de infraestructura de la que se benefician los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado. (Secretaría del Agua, 2016b, p. 43)

Servicios Públicos

Art. 37.- Servicios públicos básicos. Para efectos de esta Ley, se considerarán servicios públicos básicos, los de agua potable y saneamiento ambiental relacionados con el agua. La provisión de estos servicios presupone el otorgamiento de una autorización de uso.

La provisión de agua potable comprende los procesos de captación y tratamiento de agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, impulsión, distribución, consumo, recaudación de costos, operación y mantenimiento (Secretaría del Agua, 2016b, p.46).

El Agua y los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Art. 42.- Coordinación, planificación y control. Las directrices de la gestión integral del agua que la autoridad única establezca al definir la planificación hídrica nacional serán observadas en la planificación del desarrollo a nivel regional, provincial, distrital, cantonal, parroquial y comunal y en la formulación de los respectivos planes de ordenamiento territorial.

Para la gestión integrada e integral del agua, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sin perjuicio de las competencias exclusivas en la prestación de servicios públicos relacionados con el agua, cumplirán coordinadamente actividades de colaboración y complementariedad entre los distintos niveles de gobierno y los sistemas comunitarios de conformidad con la Constitución y la ley. (Secretaría del Agua, 2016^a,p.48)

Gestión Comunitaria del Agua

Art 43.- Definición de Juntas de Agua Potable. - Las Juntas Administradoras de Agua Potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sustentabilidad del recurso hídrico calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.

Art.44.- Deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable. –

1. Establecer, recaudar y administrar las tarifas por las prestaciones de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en la ley.
2. Rehabilitar, operar y mantener la infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable.

Art.45.- Prestación de los servicios comunitarios de agua. - Se realizará exclusivamente a través de las juntas de agua potable-saneamiento y juntas de riego, las mismas que deberán inscribirse en el registro público del agua en cumplimiento de lo establecido por la ley.

Art.46.- Servicio comunitario de agua potable. - En la localidad Rural en donde el GAD municipal no preste el servicio de agua potable por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable.

Art. 49.- Autonomía de gestión y suficiencia financiera. Las organizaciones que forman los sistemas comunitarios de gestión del agua, juntas de agua potable y juntas de riego mantendrán su autonomía administrativa, financiera y de gestión para cumplir con la prestación efectiva del servicio y el eficaz desarrollo de sus funciones, de conformidad con la ley.

Para el cumplimiento de sus fines, los sistemas comunitarios, de gestión del agua, administrarán los valores de las tarifas que recauden y los demás que les correspondan de conformidad con la Ley y su Reglamento. (Secretaría del Agua, 2016^a, p. 48-51)

Derecho Humano Al Agua

Art. 57.-Definición. El derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura.

Forma parte de este derecho el acceso al saneamiento ambiental que asegure la dignidad humana, la salud, evite la contaminación y garantice la calidad de las reservas de agua para consumo humano.

El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. Ninguna persona puede ser privada y excluida o despojada de este derecho.

El ejercicio del derecho humano al agua será sustentable, de manera que pueda ser ejercido por las futuras generaciones. La Autoridad Única del Agua definirá reservas de agua de calidad para el consumo humano de las presentes y futuras generaciones y será responsable de la ejecución de las políticas relacionadas con la efectividad del derecho humano al agua. (Secretaría del Agua, 2016^a, p. 48.51)

La Ley de Recursos Hídricos, es la normativa que rige a todas las instituciones que brindan el servicio de agua potable, hace énfasis en cómo se debe administrar el recurso vital, quienes son sus encargados y sus respectivas funciones, siempre buscando las condiciones necesarias y la toma de las mejores decisiones, para de esta manera su gestión sea fructífera, donde a través de la recaudación establecida en la ley se debe utilizar los recursos de una manera eficiente, siempre buscando las mejoras en la institución y en la calidad del servicio.

Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y aprovechamiento del Agua

Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y aprovechamiento del Agua, del 2016 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos uso y aprovechamiento del agua manual e instructivo afirma:

Juntas Administradoras de Agua Potable

Art 40.- Definición de Juntas y aplicación del derecho humano del agua. - Las Juntas Administradoras de Agua Potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable, así como en su caso, el de saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.

El procedimiento para la creación de las nuevas Juntas de Agua Potable y adaptación de los Estatutos de las existentes lo determinara la Secretaria del Agua conforme a lo que determina la ley. (Secretaria del Agua, 2016b, p. 121)

Art 41.-Funciones de las Juntas de Agua Potable. -

- a) Conservar, mantener, rehabilitar y operar la infraestructura para la prestación de los correspondientes servicios.
- b) Construir y financiar nuevas infraestructuras, pudiendo recabar para ello ayudas económicas procedentes, contando con el respectivo informe de viabilidad técnica emitida por la Subsecretaria de Agua Potable.
- c) Establecer tarifas por la prestación del servicio
- d) Aprobar el presupuesto para la aprobación del servicio

Art 43.-Relación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. -Las relaciones de las Juntas Administradoras de Agua Potable con el correspondiente Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal estarán basadas en los principios de coordinación y transparencia. Las Juntas podrán recabar ayuda técnica y económica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal para el cumplimiento de sus competencias. (Secretaria del Agua, 2016c, p. 122-123)

El agua significa vida para la humanidad, en donde el reglamento estable que es un derecho que toda la población puede acceder, acatando, también los derechos del uso del agua donde cada consumidor tiene la responsabilidad de conservarla, cuidarla y hacer una utilización adecuada al agua que recibimos, somos los principales promotores de la contaminación del líquido vital, y por ende tenemos la obligación de cambiar acciones y actitudes que llevamos, solo así se

logrará cambios radicales y prolongaremos la vida.

“Instructivo para conformación y legalización de Juntas Administradoras de agua potable y saneamiento; Juntas Administradoras de agua potable y saneamiento regional; y, Juntas de segundo y tercer grado.

I Parte: Aprobación del Estatuto y Personería Jurídica

Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento. - Son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable y saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de equidad, solidaridad, interculturalidad, eficiencia económica, sostenibilidad de recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y en el reparto del agua. Cuando las juntas presten el servicio de saneamiento se llamarán Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento; caso contrario ésta última palabra quedará exenta de su denominación. Para efectos de este documento, se la denominará “JAAPyS”. (Secretaría del Agua, 2016^a, p. 193)

1.1 ¿QUIÉNES PUEDEN CONSTITUIR UNA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO O JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL?

Las personas naturales o jurídicas que residen en una localidad, donde el GAD correspondiente no preste los servicios de agua potable, podrán solicitarla conformación y legalización de una JAAPyS o JAAPySR.

1.2. REQUISITOS PARA CONFORMAR UNA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO O JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL

Quienes deseen conformar una Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento (JAAPyS) o una Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional (JAAPySR), deberán presentar en el Centro de Atención al Ciudadano o en la Subsecretaría de Demarcación Hidrográfica, los siguientes documentos:

a) **Solicitud.** - Dirigida a la Autoridad de la Demarcación Hidrográfica o Centro de Atención al Ciudadano, requiriendo la creación de la Junta o una Junta Regional, en la que deberán constar:

- Nombre de la comunidad(es).
- Nombres y apellidos de los representantes de la comunidad(es).
- Identificación del lugar o medio (correo electrónico o número de teléfono) que señale a efecto de informar.
- Ubicación de la comunidad(es) solicitante(s) (provincia, cantón, parroquia, comunidad y más especificaciones).
- Número de habitantes de la localidad que se vayan a beneficiar del servicio de la Junta de Agua Potable a ser atendidos.
- Firmas de respaldo de al menos el 60% de los jefes o jefas de familia solicitantes; y,
- Certificado municipal del o los GAD que será requerido exclusivamente en el caso de nuevas JAAPyS o JAAPySR.

Las organizaciones comunitarias que bajo cualquier otra personería jurídica hayan prestado el servicio, no deberán presentar dicho certificado.

b) **Acta Constitutiva.** -La organización en formación presentará original y copia del Acta de la Asamblea Constitutiva debidamente firmada por el presidente y el secretario provisionales y los miembros fundadores.

Contenido del Acta Constitutiva

- Nombre de la JAAPyS o JAAPySR a constituirse.
- La voluntad de los miembros de la comunidad de constituir una JAAPyS o JAAPySR.
- Nómina de la directiva provisional. En el caso de las JAAPySR estarán integrados por un representante de cada una de las comunidades que integran la Junta Regional.

- Los nombres y apellidos completos, nacionalidad, número de cédula de ciudadanía y domicilio de cada uno de los miembros fundadores que suscriben la solicitud. Indicación del lugar en donde la JAAPyS o JAAPySR en formación tendrá su sede, con las siguientes referencias: provincia, cantón, parroquia, comunidad, calle, número de teléfono y correo electrónico, en caso de tenerlos.

c) Ejemplar del Proyecto de Estatuto.-Adjuntar un (1) ejemplar del Proyecto de Estatuto el mismo que deberá contener:

Contenido del Estatuto

- a) Nombre, naturaleza, domicilio, finalidad, ámbito territorial de operaciones e integración de la junta de JAAPyS o JAAPySR.
- b) Misión, Visión, Objetivos: General y Específicos
- c) De la constitución y objetivos
- d) Del Patrimonio
- e) Estructura orgánica de la JAAPyS o JAAPySR
- f) De la asamblea general de miembros
- g) De la directiva
- h) De los miembros de la directiva
- i) De los miembros de la JAAPyS o JAAPySR
- j) De las sanciones
- k) Financiamiento de la prestación de los servicios
- l) De las elecciones de la directiva
- m) De las funciones del operador
- n) De la liquidación y disolución
- o) Disposiciones generales y transitorias.

d) Certificación. -Adjuntarla certificación del secretario provisional, en la que se indique las fechas de las dos asambleas en las que se discutió y aprobó el Estatuto, acompañado de sus respectivas Actas.

La Autoridad Única del Agua facilitará a las JAAPyS o JAAPySR los formatos de

Estatuto y Reglamento Interno, para que estos sean adaptados a las condiciones particularidades encada Junta Administradora de Agua Potable.

1.3. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y OTORGAMIENTO DE LA PERSONERÍA JURÍDICA

Una vez receptados los documentos, la Autoridad Única del Agua realizará las siguientes actividades:

- Revisión y análisis del proyecto de Estatuto entregado por los solicitantes.
- Emisión de informe técnico de aprobación o negación de la legalización de las JAAPyS o JAAPySR.
- En caso de que el informe sea aprobatorio se emitirá la resolución de otorgamiento de la personería jurídica de las JAAPyS o JAAPySR solicitante, el mismo que será inscrito en el Registro Público del Agua. Si no se aprueba el Estatuto, la comunidad deberá hacer las modificaciones solicitadas por los funcionarios de la Demarcación Hidrográfica y presentar nuevamente el documento para su trámite de aprobación.

Posteriormente la JAAPyS o JAAPySR deberán:

- Iniciar el procedimiento para la obtención de autorización para consumo humano del agua ante la Autoridad Única del Agua.
- Convocar a procesos democráticos de elección de sus órganos directivos. De ser el caso en que la organización tenga más de cien (100) miembros, deberán convocar a la Secretaría del Agua para que participe con un funcionario en calidad de veedor. En los casos de denuncia de irregularidades, la Secretaría del Agua participará de manera obligatoria en el proceso.
- La Autoridad de la Demarcación Hidrográfica, reconocerá y registrará los nombramientos de los miembros de la Directiva electa de la JAAPyS o JAAPySR.(Secretaria del Agua, 2016^a, p. 193-196)

Según la Ley para que una Junta Administradora de Agua Potable pueda ejercer la competencia de captación, procesamiento, almacenamiento, y distribución se debe cumplir con la normativa estipulada en el Instructivo para conformación y legalización de Juntas Administradoras de agua potable y saneamiento, partiendo de estas normas, en donde mediante oficio se oficializa la creación de las Juntas para proveer el servicio que está bajo su jurisdicción.

Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía, Descentralización

En el Artículo 137 menciona acerca de la competencia de prestación de servicios públicos de agua potable, aportando lo siguiente:

Art. 137.- Ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos. - Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón. (COOTAD, 2010, p.78)

En la normativa del COOTAD, hace referencia a quienes son los encargados del manejo de la prestación del servicio público de agua potable, en los casos de las parroquias, se debe coordinar con el GAD municipal, quien será el encargado de dar la potestad a los administradores de las diferentes Juntas Administradoras de agua potable, en donde se debe cumplir a cabalidad con las normativas establecidas.

Registro Oficial N° 736, Acuerdo No. 2016-1286, EL SECRETARIO DEL AGUA

Art 1.- Aprobar el “Instructivo para Conformación y Legalización de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento; Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento Regional; y, Asociaciones de Juntas”, y el “Instructivo para Conformación y Legalización de Juntas de Riego y/o Drenaje”, los mismos que se adjuntan y forman parte integral del presente Acuerdo.

Art 2.- Encárguese de su seguimiento, control y correcta difusión a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento, Subsecretaría de Riego y Drenaje, y la Subsecretaría Social y de Articulación del Recurso Hídrico, en el ámbito de sus competencias. (Secretaria del Agua, 2016d p. 1-2)

Las Juntas Administradoras de Agua Potable son indispensables para la distribución del servicio de agua potable, por ello es muy importante tener conocimiento acerca de las funciones que se desempeñan en la administración, siempre desarrolladas dentro de un marco legal, en donde se explican los procesos y acciones que se deben llevar a cabo. La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y aprovechamiento del Agua, es la ley principal, utilizada dentro de las Juntas Administradoras de agua potable, donde toma en cuenta una adecuada administración y un correcto proceso de distribución de agua, siempre direccionándose al cuidado de la calidad del agua y de los ecosistemas, garantizando los derechos humanos, la soberanía alimentaria y las distintas actividades productivas que se desarrollan en la localidad.

Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade

El presente documento normativo contiene derechos y obligaciones que se relacionan con la organización de la Junta Administradora de agua potable de Julio Andrade siendo este de cumplimiento obligatorio para todos los miembros, considerándose dentro de JAAP De Julio Andrade (2016) los siguientes artículos que se relación con la investigación:

Art 1. La JAAP de la parroquia de Julio Andrade trabajará con autonomía administrativa y financiera en la prestación de los servicios públicos de agua potable saneamiento, sin fines de lucro y en beneficio de sus consumidores.

La administración operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema de agua potable y saneamiento, tiene como objetivo la prestación eficiente de dichos servicios, bajo los tiene bar salida de igualdad, calidad, responsabilidad obligatoriedad, accesibilidad, regularidad, continuidad y solidaridad; para lo cual la JAAP de Julio Andrade podrán establecer alianzas estratégicas con organizaciones comunitarias, con GADs Parroquiales, GADs Municipales a través del instrumentos jurídicos en la que se respete la autonomía de la Junta.

Art 2. La JAAP de la parroquia de Julio Andrade, para la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, cumple con objetivos específicos:

a) Administrar de una manera eficiente la organización mediante la ejecución sostenible de procesos cuyos productos se caracterizan por su calidad y continuidad cobertura

presiones adecuadas con tarifas equitativas y que permitan la sostenibilidad de las JAAP.

c) Rendir cuentas a la parroquia de manera periódica mediante asambleas generales de consumidores con las autoridades de la parroquia y presidentes de barrios.

i) Establecer recaudar y administrar las tarifas de agua potable saneamiento pasa la normativa vigente.

Art. 10.- Atribuciones de la Asamblea General de Consumidores

a) Aprobar en sesión ordinaria el plan de trabajo anual debidamente presupuestado

b) Elegir a los miembros de la directiva a través de un proceso democrático de elecciones, en la que se garantizará la participación directa del consumidor.

c) Conocer y resolver sobre el informe escrito de cumplimiento de gestión administrativa, financiera, comercial y técnica que obligatoriamente presentan los miembros de la directiva a través del presidente. Con este propósito un extracto de la información será puesta a consideración de los consumidores con 8 días de anticipación de manera que facilite la toma de decisiones.

Art. 14.- la directiva de la Junta Administradora de agua potable tendrá los siguientes deberes y atribuciones

b) Asumir la responsabilidad de la gestión administrativa, técnica, comercial y financiera de la JAAP, para la cual elaborará un plan de trabajo anual

e) Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios técnicos dispuestos por la LORHUyA, su Reglamento y otras normativas expedidas por la Secretaria del Agua y por la Agencia de Regulación y Control del Agua.

f) Gestionar ante los GAD Municipal del Cantón Tulcán, GADPR de Julio Andrade, u otras organizaciones nacionales e internacionales la ubicación de partidas presupuestarias y recursos económicos para realizar estudios, construcción, mejoramiento, administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento.

g) Coordinar la realización de los estudios para la construcción o mejoramiento de los sistemas de agua potable y saneamiento, con SENAGUA o los GAD's Municipales y GAD Parroquial fin de cumplir con las condiciones técnicas de los mismos;

- j) Respetar y exigir al respeto a los derechos de los consumidores, al igual que exigir las obligaciones establecidas en el presente Estatuto.
- p) Firmar convenios, contratos y demás instrumentos legales para el mejoramiento de la prestación del servicio.
- q) Coordinar con la Secretaria del Agua las campañas sanitarias en las relativas al buen uso del agua.
- r) Responder por el manejo y custodia de los fondos económicos de la JAAP;
- x) Una vez concluido el periodo para la cual fueron elegidos, la Directiva, entregará en forma detallada toda la documentación y bienes debidamente inventariados y en óptimas condiciones de funcionamiento que estén a su cargo.

De los consumidores de la JAAP

Art. 24.- Son consumidores las personas naturales, jurídicas y organizaciones comunitarias, que demandan el servicio de agua potable proporcionados por la JAAP; y que constan registrados en el catastro de consumidores como miembros de la misma, con el fin de ejercer el derecho humano de agua, cumpliendo con las obligaciones acordadas de manera libre y voluntaria en su normativa.

En estas condiciones los consumidores de la JAAP, ejercerán sus derechos, especialmente el de voz y voto, en forma personal en Asambleas Generales de Consumidores y los distintos actos desarrollados por la JAAP. Los consumidores podrán, delegar el ejercicio de este derecho, a un tercero mayor de edad, que viva en el predio, quien represente sus intereses y la delegación debe ser expresa (escrita y suscrita).

Art. 26.- Son derechos de los consumidores, los siguientes:

- a) Recibir un trato igualitario en la prestación del servicio de agua potable. Las personas de tercera edad, es decir quienes tengan más de sesenta y cinco años, y las personas con discapacidad se sujetan a las exoneraciones dispuestas en las leyes correspondientes;
- e) Exigir a la JAAP, la prestación del servicio de agua potable, con eficiencia, buen trato, en óptimas condiciones, conforme a los principios previstos en el marco jurídico vigente;

f) Ser informado en Asambleas Generales de Consumidores, sobre la gestión administrativa, comercial, financiera, jurídica o técnica de la JAAP.

Art. 27.- Son obligaciones de los consumidores, las siguientes:

- b) Pagar la tarifa por el servicio de agua potable en forma mensual.
- e) Se prohíbe el uso de agua potable por otros propósitos que no sean de consumo humanos relacionados con fines domésticos (p.1-30).

Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina

El siguiente estatuto, contiene el conjunto de reglas que toma en cuenta la Junta Administradora de agua potable de Urbina, haciéndolo uso en su totalidad, para mayor organización, conteniendo datos esenciales para la gestión administrativa y el consumo, considerando al JAAP De Urbina, (2016) que manifiesta lo siguiente:

Art 1. Los habitantes de las comunidades Taya, Calle Larga, Chapús Chiquito, Llano Grande, Centro Poblado, con jurisdicción en la parroquia Urbina, Cantón Tulcán, Provincia del Carchi, basados en la declaración Constitucional, el Agua como derecho humano fundamental, luego de obtener la autorización de uso del agua, emitida por la Secretaria del Agua, cuya fuente de agua de dónde se abastece el sistema se constituye como Junta Administradora de Agua Potable Regional denominada Junta Administradora de Agua Potable Regional Urbina.

La administración, operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema de agua potable y saneamiento, tiene como objetivo la prestación eficiente de dichos servicios, bajo los tiene bar salida de igualdad, calidad, responsabilidad obligatoriedad, accesibilidad, regularidad, continuidad y solidaridad; para lo cual la JAAPR podrán establecer alianzas estratégicas con organizaciones comunitarias, con GADs Parroquiales, GADs Municipales a través del instrumentos jurídicos en la que se respete la autonomía de la Junta.

Art 2. La JAAPR Urbina, para la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, cumple con objetivos específicos:

- a) Administrar de una manera eficiente la organización mediante la ejecución sostenible de procesos cuyos productos se caracterizan por su calidad, continuidad, cobertura, presiones adecuadas, con tarifas equitativas y que permitan la sostenibilidad de las JAAPR;
- c) Rendir cuentas a la comunidad de manera periódica mediante asambleas generales de consumidores;
- i) Establecer, recaudar y administrar las tarifas de agua potable saneamiento pasa la normativa vigente.

Art. 9.- Atribuciones de la Asamblea General de Consumidores

- a) Aprobar en sesión ordinaria el plan de trabajo anual debidamente presupuestado
- b) Elegir a los miembros de la directiva a través de un proceso democrático de elecciones, en la que se garantizará la participación directa del consumidor.
- c) Conocer y resolver sobre el informe escrito de cumplimiento de gestión administrativa, financiera, comercial y técnica que obligatoriamente presentan los miembros de la directiva a través del presidente. con este propósito un extracto de la información será puesta a consideración de los consumidores con 8 días de anticipación de manera que facilite la toma de decisiones.

Art. 13.- La directiva de la Junta Administradora de agua potable tendrá los siguientes deberes y atribuciones

- b) Asumir la responsabilidad de la gestión administrativa, técnica, comercial y financiera de la JAAPR, para la cual elaborará un plan de trabajo anual;
- e) Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios técnicos dispuestos por la LORHUyA, su Reglamento y otras normativas expedidas por la Secretaría del Agua y por la Agencia de Regulación y Control del Agua.
- f) Gestionar ante los GADs Municipales, u otras organizaciones la ubicación de partidas presupuestarias y recursos económicos para realizar estudios, construcción, mejoramiento, administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable;
- g) Coordinar la realización de los estudios para la construcción o mejoramiento de los

- sistemas de agua potable y saneamiento, con Secretaría del Agua o los GAD's Municipales, fin de cumplir con las condiciones técnicas de los mismos;
- j) Respetar y exigir al respeto a los derechos de los consumidores, al igual que exigir las obligaciones establecidas en el presente Estatuto;
 - q) Firmar convenios, contratos y demás instrumentos legales para el mejoramiento de la prestación del servicio
 - r) Coordinar con la secretaria del agua, las campañas sanitarias en las relativas al buen uso del agua;
 - s) Responder por el manejo y custodia de los fondos económicos de la JAAPR;
 - z) Una vez concluido el periodo para la cual fueron elegidos, la Directiva, entregará en forma detallada toda la documentación y bienes debidamente inventariados y en óptimas condiciones de funcionamiento que estén a su cargo.

De los consumidores de la JAAP

Art. 22.- Son consumidores las personas naturales, jurídicas y organizaciones comunitarias, que demandan el servicio de agua potable proporcionados por la JAAPR; y que constan registrados en el catastro de consumidores como miembros de la misma, con el fin de ejercer el derecho humano de agua, cumpliendo con las obligaciones acordadas de manera libre y voluntaria en su normativa.

En estas condiciones los consumidores de la JAAP, ejercerán sus derechos, especialmente el de voz y voto, en forma personal en Asambleas Generales de Consumidores y los distintos actos desarrollados por la JAAP. Los consumidores podrán, delegar el ejercicio de este derecho, a un tercero mayor de edad, que viva en el predio, quien represente sus intereses y la delegación debe ser expresa (escrita y suscrita).

Art. 24.- Son derechos de los consumidores, los siguientes:

- a) Recibir un trato igualitario en la prestación del servicio de agua potable.
- e) Exigir a la JAAPR, la prestación del servicio de agua potable, con eficiencia, buen trato, en óptimas condiciones, conforme a los principios previstos en el marco jurídico vigente;

f) Ser informado en Asambleas Generales de Consumidores, sobre la gestión administrativa, comercial, financiera, jurídica o técnica de la JAAP.

Art. 25.- Son obligaciones de los consumidores, las siguientes:

- b) Pagar la tarifa por el servicio de agua potable en forma mensual en la tesorería de la JAAPR;
- e) Se prohíbe el uso de agua potable por otro propósito como riego;

Art. 28.- De las prohibiciones

Se encuentra prohibido a los consumidores de la Junta de Agua los actos que se describen a continuación y que serán sujetos a sanción por parte de la directiva:

- a) Alterar modificar los sistemas de medición intra (medidor de agua), domiciliaria del consumo de agua potable, lo cual conllevara a responsabilidades de tipo penal, sin perjuicio, de que el consumidor deba cubrir los gastos que impliquen, su reparación o su reposición.
- b) No se podrá usar el servicio de agua potable, para otros fines (como riego) que no sean los pactados en el contrato de prestación del servicio;

Art. 29.- Toda conexión no autorizada, o destrucción de la infraestructura del sistema de agua potable, será sujeta de sanciones sin perjuicio de las acciones civiles o penales, que deberán seguirse por parte de la directiva para el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados (p. 1-26).

Los estatutos mencionados antes, pertenecientes a cada Junta Administradora de Agua Potable de cada caso de estudio, desarrollan una vital importancia en las instituciones analizadas, a pesar de tener cierta similitud, se exponen aspectos fundamentales, que tienen como objetivo regular la administración, en cuanto a la prestación del servicio. Estas normas son utilizadas más de margen interno por partes de las autoridades encargadas para la legalidad de la misma, en donde se ha tomado algunos artículos que hacen mención de la personería jurídica que tiene cada organización, los objetivos, derechos y obligaciones que poseen los miembros de la directiva y consumidores.

Reglamento Interno de la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade

A continuación, se toma en cuenta el JAAP De Julio Andrade (2016b), en el cual se especifica las reglas a seguir para un buen comportamiento y la regularización de todas las actividades desarrolladas por la autoridades encargadas del manejo de la institución como también los derechos y obligaciones de los consumidores.

Art. 2.- Deberes y atribuciones de los miembros de la Junta Administradora de agua potable

Además de las obligaciones establecidas en el Estatuto la Directiva podrá realizar lo siguiente

- d) Cuidar que los fondos de la Junta Administradora de agua potable de la parroquia de Julio Andrade, sean utilizados exclusivamente en la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable, saneamiento, protección de las fuentes y programas de educación sanitaria y ambiental, previa a la elaboración, de un plan de actividades de acuerdo a la necesidad de la comunidad
- e) Establecer, recaudar y administrar el plan tarifario por consumo de agua potable y/o saneamiento, de acuerdo a lo determinado por la Agencia de Regulación y Control.
- h) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Constitución Ley Orgánica de Recursos Hídricos usos y aprovechamiento de, así como su estatuto y el presente Reglamento Interno

Art. 5.- Derechos de los Consumidores

- b) Recibir un buen servicio y suministro de agua potable y saneamiento de acuerdo con las políticas de la Junta Administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia Julián real sin discriminación alguna.
- c) Recibir respeto y buen trato de los miembros de la Junta Administradora de agua potable y saneamiento a la parroquia Julio Andrade, así como del operador del sistema de agua potable y saneamiento.
- d) Recibir por lo menos una vez al mes, los resultados de análisis de la calidad del agua para consumo humano, los cuales deberán estar dentro de los límites máximos

permitidos por el organismo de control.

Art. 6.- Obligaciones de los Consumidores

- a) Pagar cumplidamente el valor de las planillas o cuotas para consumo de agua.
- b) Está prohibido utilizar el agua potable para regadíos, lavado de vehículos, adacentamiento de polvo u otras actividades que no sean de consumo humano doméstico.
- l) Responder por el cuidado y buen funcionamiento del aparato de micro medición (medidor domiciliario y redes de agua potable y saneamiento (p. 7-14).

El reglamento interno dentro de una institución es de vital importancia, debido a que establece las normas que debe cumplir la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade y los consumidores que hacen uso del servicio, permitiéndoles tener conocimiento sobre los derechos y las obligaciones que deben cumplir para formar parte de la institución y tener una adecuada organización.

III. METODOLOGÍA

En este capítulo, se considera los aspectos metodológicos de la investigación que se toma en cuenta durante todo el proceso para la producción de conocimiento, el cual permite analizar, recolectar y clasificar datos con el fin de alcanzar resultados que validen el estudio.

Para el análisis de la investigación, se usó distintas teorías, que se direccionaron a la obtención de resultados significativos, haciendo uso de la teoría general que es el Derecho Público administrativo, que se relaciona con los servicios públicos y bienes comunes, en este caso el agua potable, como también las teorías específicas tales como la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza, tomando de cuenta la Constitución y las diferentes leyes, donde se menciona que el agua es un derecho necesario para la colectividad, en donde debe ser administrado de una forma responsable, velando siempre por la seguridad y satisfacción de las necesidades básicas.

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

El derecho público administrativo que presenta Jéze (1948) lo resume, como el conjunto de reglas aplicadas a los servicios públicos, de tal manera que establece las normas para la satisfacción de las necesidades del consumidor y a su vez mejora el bienestar social y la calidad de vida, vinculándolo con lo propuesto por García (2007) menciona acerca de la Nueva Gestión Pública, que tiene por objeto la creación de una administración eficiente y eficaz, que introduce mecanismos de competencia lo que tiene por meta prestar servicios de mayor calidad, al tomar estos dos enfoques se analiza si el administrador cumple con lo dispuesto en la ley y promueve principios de eficiencia para otorgar un servicio de calidad, todo esto crea procesos administrativos, enfocados a la optimización de tareas de entre las cuales se planifica, organiza y direcciona, para la creación de reglamentos internos los cuales distribuyen las tareas y como estas al cumplirlas brindan el servicio.

Las Juntas administradoras de Julio Andrade y Urbina al ser organizaciones descentralizadas pueden tomar sus propias decisiones, debido a que ayuda a mejorar la prestación de este recurso, otorgando tareas específicas a cada miembro de su organigrama funcional, cumpliendo con las normas y reglamentos establecidos. Al analizar cómo trabajan estos organismos se puede realizar un análisis comparativo de las similitudes y diferencias de los casos de estudios, todo esto para dar una visión al trabajo que realizan estas organizaciones. La Nueva Gestión Pública

ayuda a buscar nuevos métodos de eficiencia y eficacia promoviendo mecanismos de participación ciudadana, identificado problemas en la infraestructura, administración o servicio al cliente, con esto se asimila la idea de bienestar social.

Dentro de la segunda variable, denominada servicio de agua potable se hace uso de la teoría de la Gobernanza, con el fin de identificar como las personas laboran dentro de las Junta Administradoras de Agua potable, considerándose que son organizaciones comunitarias con autonomía administrativa, y que son reguladas a través de la leyes, para de esta manera verificar si las Juntas de agua de Julio Andrade y Urbina, están dando cumplimiento a las reglas y normas establecidas , permitiendo reconocer el grado de satisfacción y abastecimiento, en función a la percepción de la población

3.1.1. Enfoque

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo que permite evaluar los procedimientos que se llevaron a cabo, como también la obtención de datos para dar cumplimiento a la prestación y distribución del servicio de agua potable a cargo de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade y Junta Administradora de Agua Potable de Urbina,

- **Enfoque Cualitativo**

Según Creswell (2013) la investigación cualitativa “es un enfoque para explorar y comprender el significado que los individuos o grupos atribuyen a un problema social o humano”. (p.32). permitiendo hacer un acercamiento al entorno del objeto de estudio en este caso a la ciudadanía y a los administradores de las Juntas de agua potable, realizando una interpretación de las acciones que se toman en las instituciones públicas, como también la realización de un estudio sobre la opinión, experiencias vividas de las personas, sus atribuciones como servidor público y como estas ayudan al funcionamiento de este ente público-privado.

El enfoque cualitativo según Sampieri, Fernandez y Baptista (2014) es :

También conocido como una investigación, naturalista, fenomenológica, o interpretativa es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas, y estudios no cuantitativos. Se utiliza en primer lugar

para descubrir y perfeccionar preguntas de investigación.” (p.19).

Al realizar un investigación de tipo cualitativo se busca analizar las características de un caso específico, en este punto se examina la Administración de las Juntas de agua potable y como esta se vincula con el Derecho Administrativo y la Nueva Gestión Pública, de tal manera que este enfoque de origen a una organización la cual satisfaga las necesidades de un consumidor y mejore su calidad de vida, al hacer esto, una organización se encarga de prestar un servicio público rigiéndose por normas y leyes, las cuales protejan al recurso vital, aplicado a los principios de eficiencia y eficacia que son los pilares de la Nueva Gestión pública, es por eso que las organizaciones de este tipo realizan tareas específicas que recurren a los procesos administrativos, los cuales planifican, organizan y direccionan las metas de estas entidades para crear un organigrama funcional y determinar los niveles de jerarquía dentro de la misma, promoviendo la autonomía administrativa y financiera, que ayuda a la mejora del servicio de agua potable. Al hacer esto se evalúa la administración, atención al consumidor y la percepción que tiene del servicio la población.

Mediante el enfoque cualitativo, permitió hacer un acercamiento con los distintos dirigentes de las Juntas Administradoras de agua potable, realizando una interpretación de las acciones que se toman en las instituciones públicas, como también la realización de un estudio sobre la opinión, experiencias vividas de las personas.

Una vez definido las propiedades de cada Junta se analiza sus igualdades y diferencias en cuanto a la administración y la percepción del servicio, se establece relaciones de causa y efecto los cuales afirman los cambios que se realizan para la mejora del servicio por ende a realizar la encuesta y tabular los datos se obtiene una visión de todo el trabajo de estas Juntas, sin embargo se debe tomar en cuenta que al ser organizaciones de un mismo orden las diferencias pueden darse en la percepción de la ciudadanía al servicio.

En la investigación también se hace un análisis documental, que se centra en los procedimientos utilizados, para organizar la información, haciendo uso de la investigación cualitativa, que permite el estudio del servicio de agua, que es de carácter social, incluyendo la participación de los servidores públicos y de los consumidores, como también se considera la leyes que permiten controlar y regular el accionar de las Juntas administradoras de agua potable, en los casos de estudio de Julio Andrade y Urbina, tomando en consideración los estatutos, instructivos,

reglamentos y la ley de Recursos Hídricos, donde se mencionan los derechos y obligaciones que tienen los funcionarios dentro de su periodo administrativo y la población al momento de consumir el agua.

Al tener las parroquias de Julio Andrade y Urbina como casos de estudio, se realiza una encuesta la que examina el periodo 2017-2018, que al analizar un año será de tipo transversal lo cual es definido por Creswell (2013), como la recopilación de datos en un momento determinado, que permite compilar información del periodo establecido en el tema de estudio a una determinada muestra de la población, obteniendo una descripción de la organización y como esta metodología determina la situación o problemática en tiempo real. También se puede esquematizar las variables predominantes en la encuesta como la prestación del servicio y su administración ayudando a dar un diagnóstico de las Juntas de Agua potable de cada parroquia, al efectuar este tipo de encuestas se especifica los factores que se van a medir y cómo influyen en el servicio.

De igual modo, se hace uso de la investigación causal, que es definida por Malhotra (2004), como un “tipo de investigación conclusiva donde el principal objetivo es obtener evidencia sobre las relaciones causales” (p. 85). Permitiendo identificar la relación existente entre las variables de estudio, determinando que el servicio de agua potable se basa en la gestión realizada por parte de los administradores en las Juntas Administradoras de Agua Potable en Julio Andrade y Urbina, dentro del periodo administrativo del año 2017 - 2018, alcanzado resultados argumentativos y lógicos acerca del tema de estudio planteado.

Todo esto da como resultado la creación de preguntas que se enfocan en los aspectos antes mencionados, retomando el cuestionario de Silva (2015a), adaptándolas al conocimiento y realidad del caso, por tal motivo estas interrogantes serán de carácter cerrado y de opción múltiple para el mejor entendimiento de la ciudadanía en general. Es fundamental que el ciudadano tenga facilidad de comprensión del tema, por eso que se optó por el uso de lenguaje sencillo y de fácil entendimiento, de tal manera se crea las preguntas referentes a la primera variable que aborda el tema de la administración de las Juntas Administradoras de agua potable mencionadas a continuación:

1. ¿Qué opina sobre la gestión realizada por el presidente de la Junta Administradora de agua potable?

2. Que aspecto considera Ud. que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable
3. La Junta Administradora de agua potable resuelve las inquietudes y problemas de los ciudadanos, de una manera:
4. ¿Usted considera que la administración de la Junta Administradora de Agua Potable debe ser dirigida por un profesional idóneo para mejorar el servicio público?
5. ¿La Junta Administradora de Agua Potable promueve campañas de concientización y cuidado del recurso vital, dirigido a la ciudadanía?
6. ¿En qué aspectos considera usted que debería mejorar la administración, para brindar un buen servicio público?

Al igual se hace uso del método cualitativo, para el estudio de la segunda variable denominada servicio público de agua potable, que mediante el instrumento de investigación se realizó preguntas acordes a la misma y de fácil comprensión, las cuales fueron retomadas de la investigación de Silva (2015a), que se relacionaron a los casos de las Juntas Administradoras de agua potable de Julio Andrade y Urbina, durante el periodo administrativo del año 2017-2018, como también, se hace uso de la teoría de la Gobernanza que permite hacer el estudio de como la personas participan dentro de la administración de la Junta Administradora y cómo perciben el servicio de agua potable, donde se considera las siguientes:

1. ¿Cómo considera Ud. el servicio público de agua potable?
2. ¿Las autoridades la Junta Administradora de Agua Potable informan a tiempo, cuando existen interrupciones del servicio?
3. ¿Usted considera que la administración de la Junta Administradora de Agua Potable debe ser dirigida por un profesional idóneo para mejorar el servicio público?
4. ¿Qué uso le da usted, al agua que recibe por parte de la Junta Administradora de Agua Potable?
5. ¿La tarifa que Ud. paga por el servicio de agua potable la considera cómo?

Mediante el proceso antes mencionado, permite describir los resultados de investigación, considerando como se maneja la administración y como se percibe el servicio, que son aspectos para mejorar, también se analiza la participación ciudadana para medir el grado de interés en mejorar el servicio público de agua potable, esto se mide mediante los niveles (excelente, bueno, regular, malo) los cuales determinan que tan satisfecho está el consumidor con su administración.

3.1.2. Tipo de Investigación

Descriptiva

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que la investigación descriptiva es lo siguiente:

Los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos (...). Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p.92).

Namakforoosh (2005), “Es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, como y porque del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas” (p.91).

Este tipo de investigación es importante en el problema a investigar, ya que se basa en describir, analizar e interpretar la situación o características actuales a la que se enfrenta la población ante un servicio público que es necesario y vital para la sobrevivencia humana, ayudando a desarrollar el planteamiento del problema y una interpretación final de todos los datos obtenidos en toda la investigación, como también se recopiló información de manera independiente y conjunta sobre las distintas nociones y variables que se dan en un momento específico, explicando que en las Junta Administradora de agua.

Mediante el tipo de investigación descriptiva, como su nombre lo indica describirá las capacidades para gestionar, ejercer y administrar, los recursos brindados por la población, en la cual se busca el mayor beneficio para la sociedad por el servicio brindado, como también permite analizar e indagar los procesos, planes y proyectos que se efectúan en estas Juntas de agua, los funcionarios públicos tienen la obligación de buscar la mejora continua del servicio, apegándose a las distintas normativas regulatorias, como el reglamento interno y la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, además el compromiso con la población para ofertar un servicio de calidad.

Exploratoria

Según la (Universidad de Valencia, 2018) menciona que:

Una Investigación Exploratoria lo que trata es de abordar la primera fase de un estudio, y el objetivo del investigador será “explorar” un entorno, un problema, un servicio, la posibilidad de un producto....con la idea previa de que, en general, no se conoce gran cosa sobre el mismo. Por tanto, no se trata de una investigación que vaya a arrojar unas conclusiones exactas sobre el objeto del estudio, sino de una primera aproximación, puesto que no hay antecedentes de estudio para que un investigador se pueda basar en ellos, la información habrá que buscarla casi partiendo de cero (p.1).

Este tipo de investigación resulta muy útil, ya que nos permitirán tener un primer acercamiento o una primera idea sobre el tema a estudiar (Juntas Administradoras de Agua potable de Julo Andrade y Urbina) y serán de gran ayuda para que nos familiaricemos con el mismo. Por ello, es importante este tipo de investigación ya que ayuda a direccionarnos sobre el camino que debemos tomar, posteriormente servirá como para argumentar y fundamentar acerca de los objetivos planteados en el tema de investigación.

Análisis Comparativo

Al tener dos casos de estudio es necesario realizar una comparación de tal manera que se pueda identificar similitudes y diferencias por lo tanto Makón (2004), lo define como:

¿Qué se comparan y por qué? En ciencias sociales las comparaciones más frecuentes son entre unidades macrosociales (sociedades, culturas, instituciones, normas, estados, países), aunque también es posible de realizar entre grupos sociales más reducidos. Dicha comparación supone el análisis de las acciones de los agentes históricos involucrados y/o de las características estructurales del fenómeno estudiando. (p.2)

La exploración y recolección de datos encontrados en el entorno, direccionado a la construcción de una teoría, que mide los argumentos y características que engloban al tema de estudio, permitiendo la realización de un análisis basado en técnicas que demuestra la veracidad de la información obtenida, como también, se dará un vistazo al analizar los datos obtenidos en base

a la encuesta, haciendo una comparación entre los casos de estudio de la Junta Administradora de agua potable Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable Urbina.

Mediante la comparación, permitirá conocer los resultados sobre cuál de las dos Juntas de agua potable ofrecen un mejor servicio, tomando en cuenta los siguientes puntos como: infraestructura, proceso de potabilización, tarifa de pago, atención al usuario y calidad del servicio, teniendo claro el estudio y los temas que se deben mejorar, aportando de esta manera al desarrollo de las dos parroquias, y a la obtención de un servicio que es necesario para toda la población.

3.2. IDEA A DEFENDER

Prestación del servicio público de agua potable de los casos de estudio y la influencia de la gestión realizada por parte de los administradores.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Variable Dependiente

Servicio Público de Agua Potable. Para la variable Dependiente Aguilar y Monforte (2016) la define como:

Actividades dirigidas a la utilidad general del público, de donde procede un derecho abstracto del usuario a la prestación, por lo que debe asegurarse su provisión segura y continúa. No obstante, identifica los servicios públicos como actividades “propias” del Estado. Esto significa que la administración pública es responsable de la prestación del servicio, aun cuando la gestione mediante concesión (p.152).

La organización al ser de carácter público-privado tiende a brindar un servicio donde es indispensable una prestación adecuada, el cual debe cumplir estándares de calidad, siendo el servicio público de agua potable de carácter comunitario donde el Estado se involucra a través de los lineamientos estipulados en las leyes y normativas, y las Juntas Administradoras de Aguas potable son las encargadas de la dirección y gestión que tome la organización.

3.3.2. Variable Independiente

La Administración en la Juntas Administradoras de Agua Potable. Para definir la variable independiente Marcó et al. (2016) menciona:

En este sentido, hacer referencia en esta definición mínima a “conducir racionalmente las organizaciones hacia la persecución de fines específicos” significa que la administración implica un proceso de planeamiento que procura el establecimiento de objetivos y la traducción de estos objetivos a programas de acción organizacional específicos, que procuren la persecución de estos objetivos de manera eficaz y eficiente (p.40).

Como en toda institución, es necesario llevar una buena gestión ya que, de ello, depende el funcionamiento y progreso de la entidad, el cual a ser un servicio básico es necesario que cuente con estándares de calidad, brindando a la población un servicio óptimo dentro de un territorio. Para que esto se lleve a cabo la entidad debe cumplir con los criterios de normalización de trabajo lo cual establece los puestos de trabajo de cada organización a partir de esto se cumple con el principio de organización y participación el cual es fundamental para el análisis de la institución, con todo esto es regla la entidad debe cumplir con lo estipulado en la Normativa vigente de Ecuador, su normativa interna, sus niveles de jerarquía y su autonomía administrativa y financiera. Todo esto vinculado con la nueva gestión pública que es el pilar fundamental la satisfacción del consumidor.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para evaluar el servicio público de agua potable en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade y Urbina, en el periodo 2017 – 2018, se consideró el método de investigación inductivo, que permitió el desarrollo de estrategias de razonamiento lógico y a obtener conclusiones de carácter general.

Método Inductivo

Según “Es el método en el cual los investigadores parten de hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales' Este método se utiliza principalmente en las ciencias

fácticas (naturales o sociales) y se fundamenta en la experiencia” (p.13).

Cucalón (2016) El pensamiento inductivo, como método que impulsa a pensar con lógica, empezando el razonamiento desde lo más pequeño hasta lo más grande. Se trata de usar la lógica para pasar de algo concreto y específico a una conclusión más genérica (párr. 4).

Se fundamenta en la experiencia a través de las vivencias que tiene los usuarios en cada uno de los caso de estudio, este método ayudó a la realización de los instrumentos de investigación como es el uso de la encuesta, que mediante la estructuración de preguntas estratégicas, permitió llegar a resultados generales los cuales provocan una discusión en cuanto al modelo de gestión que realizan las Juntas Administradoras de agua potable a partir de su autonomía política, administrativa, y financiera.

3.4.1. Análisis Estadístico

A través del análisis estadístico se recoleta una serie de datos e información específica, mediante la herramienta informática IRAMUTEQ que permite realizar un análisis multidimensional enfocado en textos para el estudio respectivo de la entrevista, y la tabulación aplicada en el programa SPSS v26.0 en el cual, se obtiene tablas y gráficos explicativos sobre las dos variables de estudio en la investigación, permitiendo realizar un análisis comparativo sobre los resultados arrojados y determinar el servicio público de Agua Potable dentro de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade y de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina cumple con las expectativas de sus consumidores.

3.3.2. Operalización de Variable

Tabla 6. Operalización de variable dependiente

Tipo de variable	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
DEPENDIENTE	Servicio Público de agua potable	Fiabilidad	Abastecimiento del servicio de agua potable	Encuesta aplicada a la ciudadanía de las Parroquias Julio Andrade y Urbina.	Formulario 002-Encuesta
	Definición: El servicio de acueducto, llamado también servicio de agua potable es la distribución municipal del agua que es apta para el consumo humano, este servicio comprende la captación, el procesamiento, el tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.	Comunicación	Información sobre la gestión realizada por la institución.		
		Satisfacción	% de cumplimiento de satisfacción de la ciudadanía		

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Tabla 7. Operacionalización de variable independiente

Tipo de variable	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
INDEPENDIENTE	<p>Administración de las Juntas Administradoras de Agua Potable</p> <p>Definición: Las Juntas Administradoras de Agua Potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sustentabilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.</p>	Proceso administrativo	Características de espacios internos y externos	Entrevista aplicada a los presidentes de las Juntas Administradoras de agua potable de las Parroquias Julio Andrade y Urbina.	Formulario 001-entrevista
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Control 	Número de necesidades que existe en la población		
		Eficiencia	Nivel de rendimiento en la gestión	Encuesta aplicada a la ciudadanía de las Parroquias Julio Andrade y Urbina	Formulario 002-encuesta
		Legislación	Nivel de cumplimiento de las leyes y normativas		

Nota: Elaborada por el grupo investigador

3.5.1 Población y Muestra

Población

El servicio de agua potable es indispensable en una ciudad, la cual, es importante identificar la población que goza del servicio de acueducto, que dentro de la investigación fueron denominados consumidores lo cual es definido por JAAP De Julio Andrade (2016a) como:

Las personas naturales, jurídicas, organizaciones comunitarias, que demandan el servicio de agua potable y saneamiento proporcionados por la Juntas Administradoras de agua potable; y que constan registrados en el catastro de consumidores como miembros de la misma, con el fin de ejercer el derecho humano al agua, cumpliendo las obligaciones acordadas de manera libre y voluntaria en su normativa. (p.19)

Cabe mencionar, que las dos juntas distribuyen el servicio de acueducto a 3253 medidores en total, detallando en la siguiente tabla:

Tabla 8.

Población total de casos de estudio

Parroquias	Población
GAD Parroquial Julio Andrade	1853 medidores
GAD Parroquial Urbina	1400 medidores
Total	3253 medidores

Nota: Elaborado por grupo investigador

Las características que definen a los habitantes se lo realizan mediante un tipo de muestreo probabilístico de estratificación, en la cual la población es dividida en segmentos, en la cual se toma la muestra por cada segmento.

Para esto se determina el conjunto de beneficiarios, dentro de lo que compete la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Julio Andrade, se realiza el muestreo mediante la técnica bola de nieve, que permite la localización de los consumidores mediante la ayuda de personas conocidas del investigador, para la obtención de información acerca del tema de estudio, distribuyéndose a ocho barrios que son: Barrio la Estrellita, Barrio Norte,

Barrio San Antonio, Barrio San Juan Bosco, Barrio Bellavista, Barrio Centro, Barrio Santa Clara, y Barrio Santa Teresita. Además, de la distribución del servicio de agua potable incluye cuatro (4) comunidades, denominadas, Picuales, El Lirio, Pispud y Cofradía Baja, constando con un total de 1853 consumidores del servicio de agua potable.

Tabla 9.

Estratificación del servicio de agua potable de la Junta Administradora de agua potable Julio Andrade

	Población	Muestra	Método de recolección de datos
Junta Administradora de agua potable de Julio Andrade	1853 Medidores	318 Medidores	
Barrio la Estrellita	182	39	
Barrio Norte	169	37	
Barrio San Antonio	167	42	
Barrio San Juan Bosco	183	38	
Barrio Bellavista	286	35	
Barrio Centro	259	30	Bola de nieve
Barrio Santa Clara	245	36	
Barrio Santa Teresita.	186	29	
Comunidad Picuales	43	7	
Comunidad El Lirio	29	4	
Comunidad Pispud	30	8	
Comunidad Cofradía Baja	74	13	

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Como también, la Junta Administradora de agua potable de Urbina, distribuye el servicio de agua potable a 6 comunidades Pulcas, Calle larga, Taya, Llano grande, Urbina, y Chapues chiquito, dando un total de 1400 medidores que proporcionan el servicio de agua potable.

Tabla 10.

Estratificación del servicio de agua potable de la Junta Administradora de agua potable de Urbina

	Población	Muestra	Método de recolección de datos
Junta Administradora de agua potable de Urbina	1400 Medidores	302 Medidores	
Pulcas,	237	52	Al azar
Calle larga,	115	33	
Taya,	121	26	
Llano grande	250	55	
Urbina	438	80	
Chapues chiquito	239	56	

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Muestra

Partiendo de esto se usa el muestreo que definido por Porras (2015):

Es una técnica que permite obtener una muestra representativa de la población. Ésta se basa en el concepto de probabilidad, el cual marca que cualquier elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido y que la elección de cada elemento es independiente de cualquier selección previa (p.4).

Si se toma en cuenta lo descrito en este tipo de muestreo el cuestionario de preguntas puede ser aplicado a cualquier sujeto que forme parte de la muestra con esto se analiza un segmento de la población y se puede obtener información la Junta de agua potable de Urbina y contrastarla con los datos de la Junta de agua potable de Julio Andrade teniendo como finalidad analizar sus similitudes y diferencias.

De acuerdo con el acercamiento realizado a los presidentes de Juntas Administradoras de agua Potable de Julio Andrade y Urbina se tomó los datos acerca de los medidores que posee la población en cada parroquia., en donde por medio de la fórmula para el tamaño de muestra en población finita, se establece la cantidad representativa que se necesitó para la realización

del cuestionario que se aplicó a los moradores de las Juntas Administradoras de agua potable, ayudando a obtener resultados concretos del tema de investigación.

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot \vartheta^2 \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + \vartheta^2 \cdot Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra, o sea el número de unidades a determinar.

N = Población total.

σ = Varianza de la población, es un valor constante que equivale a 0.5

Z = Valor determinado mediante niveles de confianza. Es un valor constante, que se lo toma en relación el 95% **equivale** a 1.96.

e = Limite aceptable de error de la muestra que generalmente varía entre (0.01y 0.09) se utilizó el 0.5 que equivale el 5%.

Reemplazamos los siguientes datos en la fórmula:

Muestra de la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade

Tabla 11.

Muestra Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade

Variable	Descripción	Datos
N	Tamaño de la población	1853 consumidores
σ	Desviación estándar de la población	0.5
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza	1.96
E	Limite aceptable del error muestral	0.05

Nota. Elaborado por grupo investigador

Aplicación de Fórmula

$$n = \frac{N \cdot \vartheta^2 \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + \vartheta^2 \cdot Z^2}$$

$$n = \frac{(1853)(0.5)^2(1.96)^2}{(1853 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$
$$n = 318$$

Muestra de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina

Tabla 12.

Muestra Junta Administradora de Agua Potable Urbina

Variable	Descripción	Datos
N	Tamaño de la población	1400 medidores
σ	Desviación estándar de la población	0.5
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza	1.96
E	Limite aceptable del error muestral	0.05

Nota. Elaborado por grupo investigador

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot \vartheta^2 \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + \vartheta^2 \cdot Z^2}$$

$$n = \frac{(1400)(0.5)^2(1.96)^2}{(1400 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$
$$n = 302$$

Tabla 13.

Totalidad de la muestra de los casos de estudio

Parroquias	Muestra
Junta Administradora de agua potable de Julio Andrade	318 encuestas
Junta Administradora de agua potable de Urbina	302 encuestas
Total	620 encuestas

Nota. Elaborado por grupo investigador

En las Juntas Administradoras de agua potable Julio Andrade y Urbina, se realizaron 620 encuestas en total para el levantamiento de información, las cuales fueron aplicadas mediante la plataforma Google Forms a los ciudadanos de las dos parroquia que fueron contactados vía online ayudando al cumplimiento de los objetivos planteados, al igual que brindaron la información pertinente al tema de estudio, cabe mencionar que las encuestas fueron aplicadas a un miembro de cada familia, siendo este mayor de edad y con conocimiento acerca de la administración del servicio que percibe.

3.5.2 Instrumentos de Investigación

En esta etapa de recolección de datos se analizó las fuentes primarias de información en cada uno de los casos de estudio, obteniendo información directa y confiable, donde se aplicó la entrevista a los presidentes de las Juntas Administradoras de Agua Potable de cada parroquia, y la entrevista a los usuarios que hacen uso del acueducto, dialogando con una persona de cada familia.

Entrevista

“La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador” (Troncoso y Amaya, 2016, p.330).

La entrevista es una técnica de investigación indispensable en temas de investigación, el cual tiene por objeto establecer preguntas estratégicas para obtener información acerca del tema de

estudio que en esta situación fueron de carácter cualitativo que permitió determinar la recolección de datos pertinente, con interacción del entrevistado y el entrevistador, en nuestro caso se verificó la realidad de la administración que presta la Junta Administradora de agua potable a los usuarios.

Encuesta

Según Salazar (2014), la encuesta es:

Técnica de investigación sociológica para la obtención de datos por observación directa, que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población o grupo que se pretende estudiar. (p.1)

La encuesta es un instrumento de investigación muy común que es usado frecuentemente en la población, en este caso se utilizó para el levantamiento de información por parte de la ciudadanía, por medio de preguntas estratégicamente preparadas, que serán muy relevantes para llegar a conocer el servicio del agua potable a cada una de las familias, siendo aplicada vía online, debido a que el país está atravesando por una situación de emergencia, utilizando la plataforma Google Forms, que permite realizar encuestas para adquirir estadísticas sobre la opinión o estado que esté pasando una determinada población, siendo una herramienta practica para recolectar todo tipo de información.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Resultado Entrevista

La entrevista se la desarrollo a los presidentes de las Juntas Administradoras de Agua Potable de los dos casos de estudio, detallando a continuación:

Tabla 14.

Entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade

Entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade	
Entrevistado	Sr. Eduardo Sarmiento
Entrevistador	Gómez Coral Tania
Fecha de la entrevista	17 de julio del 2020
Tipo de entrevista	Entrevista no estructurada

Nota: Elaborada por el grupo investigador

1. ¿De qué manera los recursos auto gestionados por la Junta Administradora de Agua Potable, ayuda en la mejora del servicio público?

Recursos económicos en si la institución no cuenta, ya que las gestiones que se ha realizado son contrapartes para obras necesarias que ayudan a mejorar la calidad del servicio de agua en la parroquia, aportando en la mejora de la infraestructura, daños en tuberías y alcantarillado, y donación de herramientas de trabajo para brindar un servicio óptimo a la ciudadanía.

2. ¿Cuáles son los planes o programas de acción para brindar un buen servicio de agua potable?

Buscar convenios con otras entidades públicas, para mejor el tratamiento y por ende el servicio de agua potable, contratar personal capacitado para realizar evaluaciones en el proceso de tratamiento de agua desde su captación hasta la distribución en los hogares, siguiendo las respectivas recomendaciones del informe, como también la aplicación de la normativa vigente.

3. ¿Cuáles son los medios que usa la Junta Administradora de agua potable para comunicar los cortes o cualquier eventualidad acerca del servicio?

Nosotros comunicamos cualquier situación que se esté realizando en la junta mediante la página de Facebook, en la cual se da a conocer a la población aspectos sobre la gestión e información de carácter comunicativo a nuestros consumidores.

4. ¿A qué sectores se distribuye el servicio de agua potable?

El agua se distribuye a 8 barrios cuyos nombres son: Barrio la Estrellita, Barrio Norte, Barrio San Antonio, Barrio San Juan Bosco, Barrio Bellavista, Barrio Centro, Barrio Santa Clara, y Barrio Santa Teresita, además, se ofrece el servicio a 4 comunidades que son: Picuales, El Lirio, Pispud y Cofradía Baja.

5. ¿Qué tiempo lleva la junta administradora de agua potable, en funcionamiento?

En el año 1975, se la denomina como junta administradora de agua potable, donde los julianos por medio de mingas colocaron tubería, y tanques de almacenamiento en la comunidad Pispud, más sin embargo no contaba con la potabilización en su totalidad, ya, en el año 2013 se realiza la construcción de la planta de tratamiento de agua potable, cuyo origen es el río Chingual.

6. ¿El proceso de tratamiento de agua potable es adecuado, para brindar un buen servicio público?

No, debido a las fuertes lluvias se han desatado inconvenientes en la captación del agua, sido nuestro principal problema a resolver, generando desabastecimiento de agua a la población, cabe recalcar que la planta de agua se encuentra en buen estado, contando con todos procesos de potabilización para distribuir a los hogares.

7. En el caso de crecimiento de la población, ¿La infraestructura de la planta de potabilización de agua podrá continuar brindando el mismo servicio público?

Por el momento, la infraestructura no cuenta con tanques de almacenamiento suficientes para

proveer del servicio a más población, por lo que, si se distribuye a más hogares, se disminuirá la cantidad de agua a los usuarios.

8. ¿La tarifa base para el consumidor, es la adecuada para el servicio que emiten?

Mediante evaluación e informe de SENAGUA establece la base que debe pagar el consumidor, cobrando 2,50 como tarifa base del consumo de agua, 0,50 de alcantarillado, más el excedente si se pasa de la cantidad establecida, considerando que es una cantidad que alcanza a la mayoría de los ciudadanos.

9. ¿Cómo controlan el uso excesivo del consumo de agua potable de los usuarios y cuáles son las medidas que usted aplica?

Se controla mediante el historial de planillas consumidas, y a través de la aplicación del reglamento interno de la institución, manifestando que el mal uso del agua genera recargos económicos.

10. ¿Qué medidas de seguridad se toma en cuenta para evitar la pérdida de agua?

Contamos con personal operativo disponible, para cualquier eventualidad que se ocasione, como ruptura de tubería, explosión de mangueras, o daños que surgen, también, maquinaria a nuestro servicio de la parroquia para solucionar los inconvenientes que se presenten.

11. ¿En caso de desastres naturales el servicio de agua potable tiene un plan o programa estratégico para poder mitigarlo?

El principal problema que se presenta ante desastres naturales es en la captación del agua del río Chingual, debido a que en tiempo de lluvia tiende a colapsar, dificultando el tratamiento del agua ya que no existe la infraestructura adecuada, por lo que se está gestionando conjuntamente con las autoridades del cantón San Pedro de Huaca, para atender la problemática existente, que tiene como fin la construcción de una planta de agua potable que abastezca a las dos poblaciones.

12. ¿Cuáles son las debilidades que usted cree que se deben mejorar respecto al servicio de agua potable?

Las debilidades que considero que la institución como tal debe mejorar, es en el laboratorio ya que no se cuenta con todos los implementos y pruebas necesarios que permitan evaluar la calidad del agua, como también la falta de presupuesto, que permita mejorar la infraestructura y brindar un servicio mejor del que brindamos.

Tabla 15.

Entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina

Entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina	
Entrevistado	Sr. Nolberto Rosero
Entrevistador	Peralta Tana Diego
Fecha de la entrevista	25 de julio del 2020
Tipo de entrevista	Entrevista no estructurada

Nota. Elaborada por el grupo investigador

1. ¿De qué manera los recursos auto gestionados por la Junta Administradora de Agua Potable, ayuda en la mejora del servicio público?

A ver qué le digo a nosotros nadie nos gestiona, más bien son con recursos propios que hemos trabajado, esto se hace mediante el cobro mensual por el consumo, nosotros lo ahorramos y si hay la oportunidad se compra las propiedades para la protección del servicio.

2. ¿Cuáles son los planes o programas de acción para brindar un buen servicio de agua potable?

El programa o plan de acción para brindar agua de calidad y cantidad es comprando primero las vertientes naturales y declararlo zona protegida

3. ¿Cuáles son los medios que usa la Junta Administradora de agua potable para comunicar los cortes o cualquier eventualidad acerca del servicio?

En el caso de nuestra Junta se usa el perifoneo o se avisa mediante un mensaje de texto a los presidentes de cada comunidad para que den aviso a las demás personas cuando se corta el agua esto se hace para que guarden agua en sus casas, algunas veces no se puede llegar a todas las personas por que están es sus trabajo o no tienen los medio para recibir el aviso.

4. ¿A qué sectores se distribuye el servicio de agua potable?

Nosotros distribuimos como a 6 comunidades, Calle larga, Pulcas, Taya, Llano grande, Urbina, y Chapues chiquito, son 280 llaves por 5 personas más o menos de 1400 es sin contar las nuevas personas que van a contratar el servicio este año.

5. ¿Qué tiempo lleva la junta administradora de agua potable, en funcionamiento?

En funcionamiento y como tal reconocida, ahora está cumpliendo 10 años es legalmente jurídica, pero la Junta Administradora desde el inicio del proyecto más o menos es por los años 80.

6. ¿El proceso de tratamiento de agua potable es adecuado, para brindar un buen servicio público?

El tratamiento es indispensable desde que se formó la Junta se viene tratado el agua de la mejor manera para brindarla al pueblo y a las demás comunidades

7. En el caso de crecimiento de la población, ¿La infraestructura de la planta de potabilización de agua podrá continuar brindando el mismo servicio público?

Normalmente por ende como administradores tenemos la responsabilidad de comprar las reservas, esto se hace para ver que se va a mandar por la tubería , porque hubo un proyecto para cambiar toda la tubería, pero mi posición fue primero veamos que vamos a poner por la tubería, entonces nosotros estamos comprado reservas naturales para esto , recién compramos 6

hectáreas más par la junta, estas reservas se encuentran en la comunidad de Pulcas y son en total unas 70 hectáreas que tenemos para brindar agua.

8. ¿La tarifa base para el consumidor, es la adecuada para el servicio que emiten?

De acuerdo a la población como usted sabe el que consume más paga más y este dinero es el que ingresa a la Junta y la mantiene para seguir con este servicio, la tarifa esta impuesta hasta ahora es de 3 dólares por 15 metros cúbicos.

9. ¿Cómo controlan el uso excesivo del consumo de agua potable de los usuarios y cuáles son las medidas que usted aplica?

El excesivo consumo está regulado por un medidor, toda llave debe pasar por un medidor de allí el que consume más paga y si no es así paga la base y si hay algún problema con la conexión el operario va y arregla esta falla.

10. ¿Qué medidas de seguridad se toma en cuenta para evitar la pérdida de agua?

Lo primero como tenemos el operador él es el que maneja todas las tuberías, todo el sistema que no haya roturas que no haya ningún problema ni ninguna avería en la tubería con eso nosotros garantizamos la seguridad del agua

11. ¿En caso de desastres naturales el servicio de agua potable tiene un plan o programa estratégico para poder mitigarlo?

Como sabe los desastres naturales nadie los tiene previsto cuándo van a pasar, es por eso que contamos con tanques grandes los que nos ayudarían por unos días a dar agua a las comunidades y se buscaría solucionar el problema lo más pronto

12. ¿Cuáles son las debilidades que usted cree que se deben mejorar respecto al servicio de agua potable?

Las debilidades que tiene que mejorarse es la deforestación como sabe los árboles ayudan a que el agua no se seque, aquí no interviene ni el Ministerio de Medio Ambiente ni SENAGUA ni

ninguna institución que tenga que ver con el agua ese el principal problema que nadie nos asesora para dar un mejor servicio, los gobernantes se olvidan de organismos pequeños y solo crean promesas y estas nunca son cumplidas.

Análisis de las Entrevistas

El estudio fue realizado en el software IRAMUTEQ, el cual permite realizar análisis multidimensionales, que facilita la interpretación de texto cualitativos, ayudando a obtener resultados que validan la investigación, haciendo uso de dos tipos de análisis los cuales son: la nube de palabras que ayuda a organizar gráficamente la frecuencia y el dendograma, que genera las formas específicas y las clases de los términos más recurrentes en la investigación.

Tabla 16.

Frecuencia de los textos

Palabras	Frecuencias
Agua	47
Servicio	29
Potable	22
Junta	13
Mas	12
Brindar	10
Administrador	9
Barrio	9
Bueno	9
Tubería	8
Comunidad, Población, Publico, Tratamiento	7
Infraestructura, Natural, Problema	6
Año, Comprar, Consumo, Distribuir, Mejora, Plan, Planta, Programa.	5
Consumidor, Debilidad, Desastre, Gestión, Institución, Pagar, Potabilización, Recurso, Tarifa	4
Adecuar, Calidad, Capacitación, Controlar, Funcionamiento, Reserva, Seguridad, Usuario	3
Alcantarillado, Ayuda, Comunicar, Construcción, Contratar, Crecimiento, Deber, Estratégico, Evaluación, Gestión, Medidor	2
Ahorrar, Ambiente, Aportar, Autoridad, Cobrar, Deforestación, Disminuir, Obra, Sistema, Trabajar	1

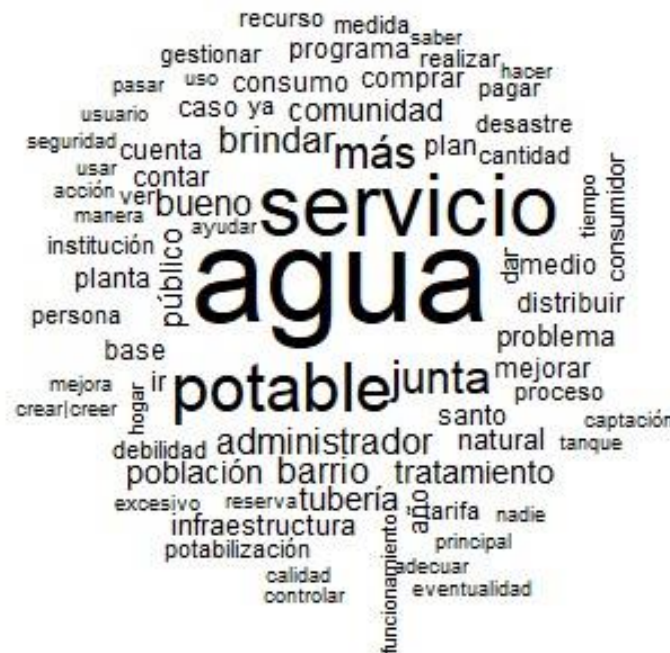
Nota: Elaboración propia basado en el software IRAMUTEQ. Tomado de Ratinaud (2009)

A partir de la investigación realizada a las Juntas Administradoras de agua potable se procede a subir la información tomando en cuenta el número de texto que es igual a dos entrevistas, teniendo un número de ocurrencia de 1606 que es el total de palabras en el corpus, el número de formas de 411 que hace referencia al número de una misma forma (verbos, sustantivos, adjetivos, etc.) y la media de ocurrencias por texto es de 803.00 que significa el resultado de la división entre el número de ocurrencias y el número de textos que se puede observar las frecuencias en la tabla anterior.

Nube de palabras

Figura 10.

Nube de palabras – Entrevista a los presidentes de las JAAP de Julio Andrade y Urbina



Nota. Este gráfico se basa en la frecuencia y relación de palabras, la cual se obtuvo de las entrevistas realizadas a los presidentes de las JAAP de Julio Andrade y Urbina. Tomado del grupo investigador 2021.

Al observar en la nube de palabras **Figura 10** el término “agua” es la palabras más recurrente y destacada dentro de las entrevistas, considerando que es un bien fundamental para la vida, y principal dentro del desarrollo de las instituciones comunitarias como es el caso de las Juntas Administradoras de agua potable, siendo un elemento valorado por los presidentes, por lo que se debe buscar estrategias y mecanismos para la mejora en este aspecto. También se destacan otras palabras significativas como: servicio, que forma una parte importante dentro de la

investigación como es la variable dependiente, estimándole como el principal objetivo de las juntas de agua, ya que, si hay un buen servicio, se garantizará el progreso de la entidad.

Complementario a esto, se observa que la palabra “potable” también es recurrentemente debido, a que para el consumo del agua, el líquido debe pasar por un proceso de potabilización el cual debe ser realizado por su nivel operativo a través de los insumos que pueda adquirir este organismo, para así comercializar este bien de manera óptima, también es recurrente la palabra “Junta” lo cual demuestra que los presidentes que administran estos organismos, hacen énfasis en cómo se constituye esta entidad, y cuales son deberes y atribuciones, no solo con sus consumidores sino también el rendir cuentas a las autoridades competentes.

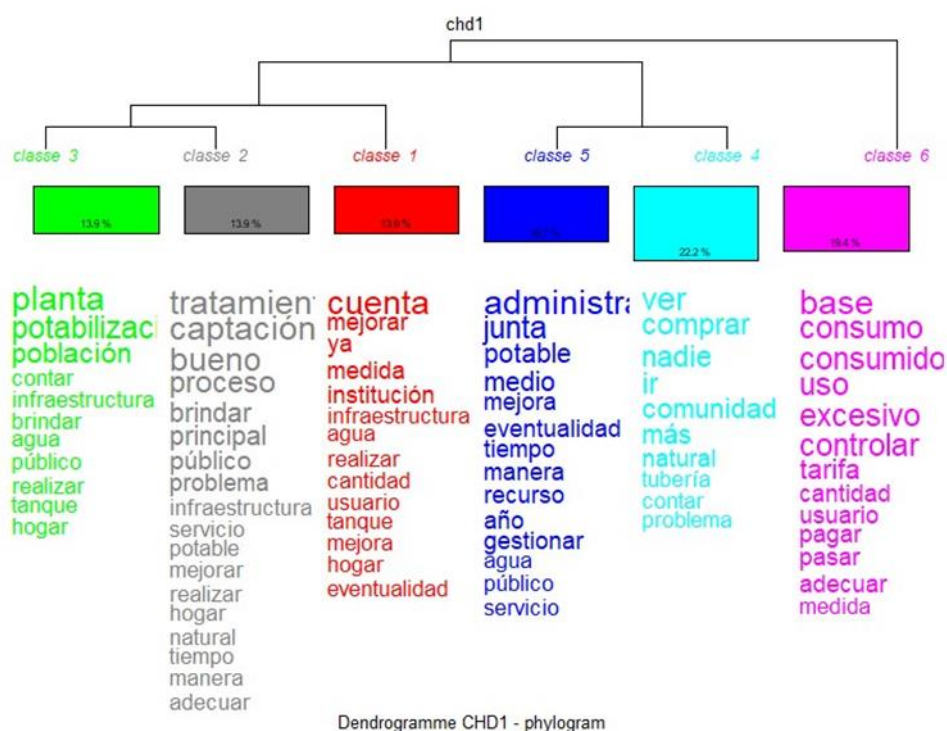
También fueron considerables y recurrentes las menciones a la “comunidad” y el “consumidor” debido a que estos son los pilares fundamentales en la creación de las Juntas y la principal fuente de ingresos para la entidad, tomando en cuenta su participación en la toma de decisiones y como este ayuda la mejora del servicio.

En menor medida se enfatiza las palabras “plan” y “programa” esto debido a que los administradores aun no tienen ingresos a gran escala, lo cual no les permiten readecuar la infraestructura y un mejor trazado del acueducto para un eventual crecimiento de la población teniendo como reto establecer estrategias viables para los años posteriores.

Dendograma

Figura 11.

Relación y similitud de palabras con respecto a las JAAP Julio Andrade y Urbina



Nota: Elaboraci3n propia basado en el M3todo de Reinert. Tomado de *Ratinaud* (2009)

El presente m3todo hace referencia a una clasificaci3n jerarquizada, que es definida por medio de clases, donde cada una de las ellas representa una tem3tica que puede ser descrita de acuerdo con el vocabulario que la define. De este modo se obtuvo seis clases representado en la **Figura 11**, la clase 1 (13.9%) corresponde a las mejoras que se deber a n aplicar dentro de la instituci3n, la clase 2 (13.9%) hace referencia al tratamiento y al proceso adecuado que debe tener el agua, la clase 3 (13.9%) se basa en la planta de potabilizaci3n e infraestructura de las instituciones, las clase 4 (22.2%) a la comunidad que compra el servicio, la clase 5 (18.7%) se fundamenta principalmente en la administraci3n y en la mejora de las Juntas de agua potable, por ulti mo la clase 6 (19.4%) vincula los concepto de consumo y la tarifa que debe pagar el usuario por la cantidad de agua que usa en un determinado tiempo.

Una vez definido los valores de las formas se realiza un desglose a partir de correlaciones la cual se divide de la siguiente manera, de la clase 1 a la 5 se analiza la variable independiente la que estudia la Administraci3n de las Juntas de agua potable y la clase 6 estudia la variable dependiente el Servicio P blico de agua potable.

La clase 1 alude a la infraestructura de la institución y como esta cuenta con tanques para la receptación del líquido vital, el cual se distribuye a los hogares de cada parroquia, comunidad y barrio, teniendo relación con la clase 2 y 3 en la que se perciben los atributos más críticos (más valorados) con los que se remiten a la capacidad de solucionar eventuales problemas, además de los aspectos relacionados con la infraestructura, potabilización y el funcionamiento de los elementos correspondientes para la distribución de este bien dando como resultado que los administradores de estas Juntas tiendan a mejorar el servicio, mediante procesos de participación los cuales fomenten una mejor relación con el consumidor para la satisfacción de este.

En la clase 4 hace énfasis de la palabra comprar que se atribuiría a una adquisición tanto de bienes como insumos por parte de los administradores para la mejora en la tubería el cual es el medio para que este recurso público se distribuya a sus consumidores, si bien la en la nube de palabras ilustra que la mayoría de las formas es agua y servicio esto se verá reflejado en una evaluación por sus consumidores y por las autoridades competentes. A partir de la clase 5 se observa la complementariedad de estas dos clases debido a que en esta se enfatiza la administración y la gestión de recursos y en qué tiempo se podrá obtener un servicio de calidad.

Al considerar el dendograma del corpus textual extraído de los comentarios de los presidentes de las JAAP se notó que la clase 6 se orienta al servicio debido a que en su mayoría las formas (palabras con más frecuencia) se refleja cual es la cantidad que debe pagar un consumidor por una determinada cantidad de agua, a su vez cuáles son sus deberes y obligaciones cuando contrata este servicio de tal manera que la autoridad encargada de facilitar la nueva conexión de agua pueda controlar y establecer la tarifa a pagar, sin olvidar las excepciones a grupos vulnerables que se encuentren en estas parroquias a las cuales se les cobra una tarifa reducida amparándose en las leyes del país.

4.1.2 Resultado Encuesta

Por motivo de la grave pandemia que está atravesando el país, denominada COVID-19, que fue declarada como emergencia de salud pública a nivel internacional y por el cuidado de los pobladores de los casos de estudios, se ve en la necesidad de realizar las encuestas por medio electrónico, mediante la plataforma Google Forms, para recopilar información la cual sirva para analizar la influencia de la prestación del servicio por la Juntas Administradoras de Agua Potable de la parroquia Julio Andrade y de la Juntas Administradoras de Agua Potable la parroquia Urbina, en función a la administración que presenten.

1.- ¿Cómo considera Ud. el servicio público de agua potable?

Tabla 17.

Servicio público de agua potable Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	26	8,2%
Bueno	148	46,5%
Regular	127	39,9%
Malo	17	5,3%
Total	318	100%

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Tabla 18.

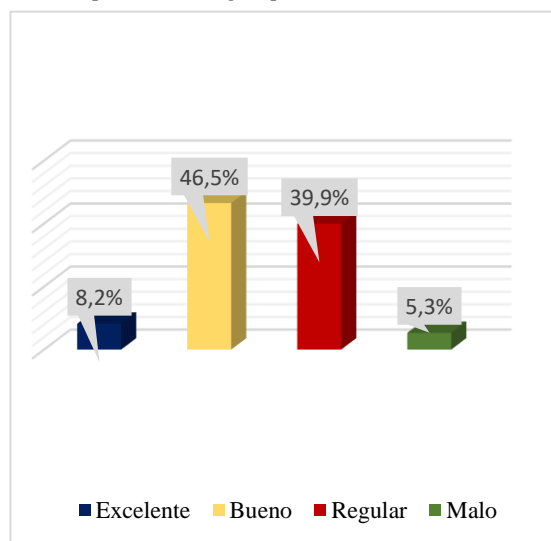
Servicio público de agua potable Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	6,6
Bueno	183	60,6
Regular	91	30,1
Malo	8	2,6
Total	302	100,0

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Figura 12.

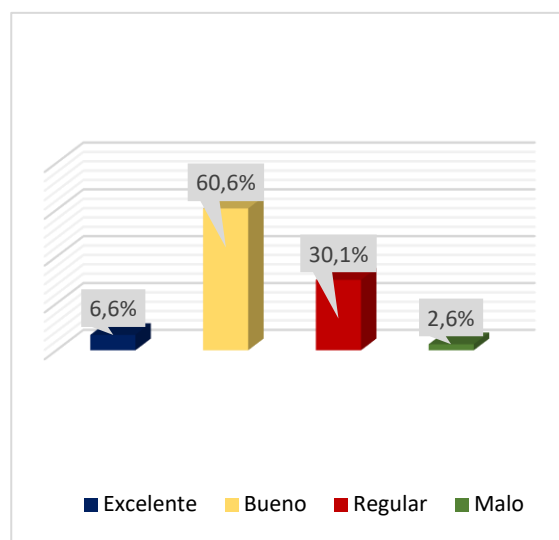
Servicio público de agua potable Julio Andrade



Nota. Pregunta n° 1 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 13.

Servicio público de agua potable Urbina



Nota: Pregunta n° 1 aplicada a la Parroquia de Urbina

En el periodo de la investigación se evidenció que la mayoría de la población tanto de Julio Andrade como de Urbina consideran que el servicio público de acueducto que provee las Juntas de Agua potable es bueno, esto quiere decir que cumplen con la mayoría de los estándares de calidad propuesto por SENAGUA, la cual regula la calidad del servicio prestado por las Juntas Administradoras de agua potable, no obstante se observa que a medida que la usuarios se alejan del punto principal de distribución de agua, el servicio tiende a ser regular esto se debe a problemas de conexión, la infraestructura, diseño del mapeo de distribución y nuevos usuarios que buscan obtener el servicio para satisfacer sus necesidades vitales, esto es importante considerar, por parte de los administradores para ofrecer mejoría en cada una de las Juntas de Agua potable de las parroquias de estudio.

2.- ¿Qué opina sobre la gestión realizada por el presidente de la Junta Administradora de agua potable?

Tabla 19.

Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	7,5%
Bueno	132	41,5%
Regular	124	39,0%
Malo	38	11,9%
Total	318	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Tabla 20.

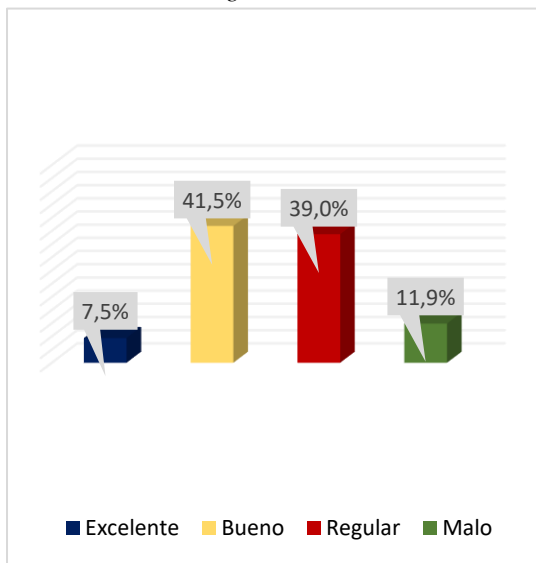
Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	4,3%
Bueno	160	53,0%
Regular	119	39,4%
Malo	10	3,3%
Total	302	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Figura 14.

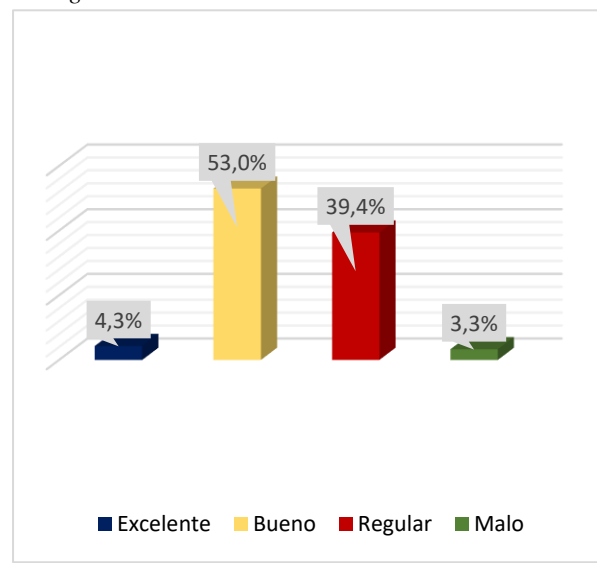
Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade



Nota: Pregunta n°2 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 15.

Gestión del presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina



Nota: Pregunta n° 1 aplicada a la Parroquia de Urbina

Si se compara la gestión realizada por los administradores el presidente de la Junta de Agua de Urbina tiene una mayor aceptación por parte de sus usuarios esto se debe a varios factores en la que los usuarios desean que exista una mejor auto gestión de los recursos los que ayudan a mejorar la calidad del servicio no obstante en la Junta de Agua de Julio Andrade sus consumidores tienden a decir que la gestión realizada por su administrador se encuentra entre buena y regular esto dejan en evidencia que esta junta debe mejorar en aspectos como la administración y la participación de la ciudadanía en mecanismos de participación ciudadana.

3.- ¿Que aspecto considera Ud. que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable?

Tabla 21.

Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Administración	145	45,5%
Servicio al Usuario	103	32,5%
Infraestructura	69	21,8%
Otro	1	0,3%
Total	318	100%

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Tabla 22.

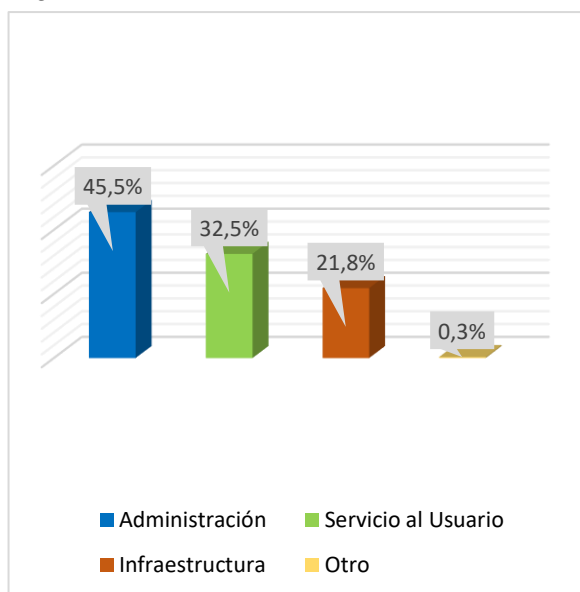
Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Administración	68	22,4%
Servicio al Usuario	112	37,1%
Infraestructura	121	40,2%
Otro	1	0,3%
Total	302	100%

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Figura 16.

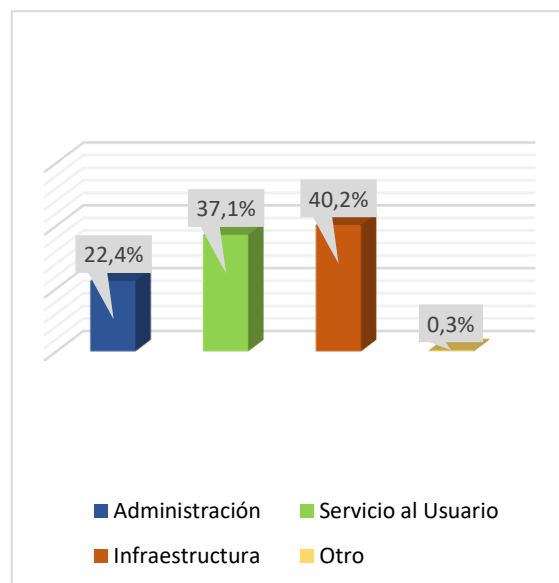
Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade



Nota: Pregunta n°3 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 17.

Aspectos de mejora en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina



Nota: Pregunta n°3 aplicada a la Parroquia de Urbina

En la Junta de Agua de Julio Andrade se observa que la administración debe buscar una mejora

continua, debido a varios factores ya sean económicos, sociales, geográficos entre otros, la mayoría de la población cree que el personal administrativo debe contar con mayores conocimientos los cuales ayuden a mejorar el servicio, no obstante, en la Junta de Agua de Urbina según los usuarios el punto el cual debe mejorar es la atención al usuario la que debe buscar satisfacción del consumidor y el asesoramiento en el buen uso de este recurso de uso común, otro elemento en el cual debe mejorar esta junta es la infraestructura, esto se debe a que sus usuarios de las Comunidades de Llano Grande y Chapues Chiquito poseen irregularidades en su geografía por tal motivo se dificulta crear conexiones del servicio.

4.- ¿Las autoridades la Junta Administradora de Agua Potable informan a tiempo, cuando existen interrupciones del servicio?

Tabla 24.
Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Si	144	45,3%
No	174	4,7%
Total	318	100%

Nota: Elaborada por el investigador

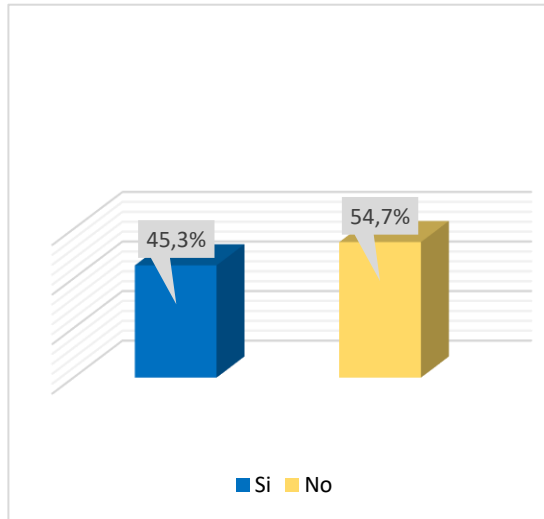
Tabla 23.
Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Si	128	42,4%
No	174	57,6%
Total	302	100%

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Figura 18.

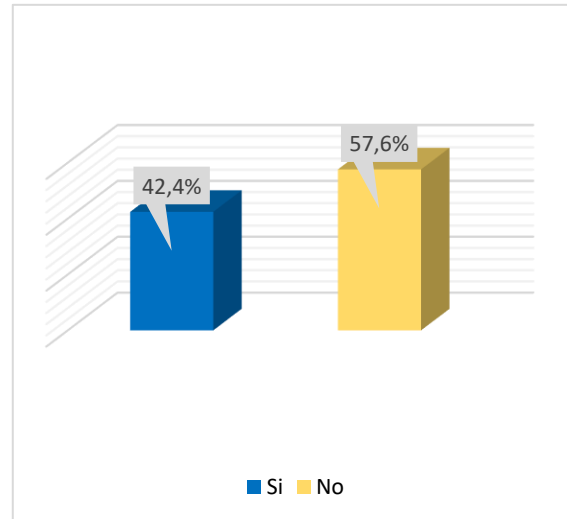
Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Julio Andrade



Nota: Pregunta n°4 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 19.

Información actualizada sobre la interrupción del servicio en Urbina



Nota: Pregunta n°4 aplicada a la Parroquia de Urbina

En los dos casos de estudio se evidencia que la administración no cumple con el aviso anticipado del corte del servicio esto se debe a que los canales de comunicación no son efectivos a la hora de comunicar la suspensión del servicio, esto hace que los consumidores tengan problemas para realizar sus actividades diarias a su vez genera malestar y deja en incertidumbre en cómo se maneja los recursos que se recauda para la óptima distribución y para generar bienestar a la sociedad, en contraste algunos usuarios mencionaron que frecuentemente hace uso de perifoneo en la junta de Urbina, y en Julio Andrade se sube dicha información a la red social de Facebook.

5. ¿La Junta Administradora de agua potable resuelve las inquietudes y problemas de los ciudadanos, de una manera:

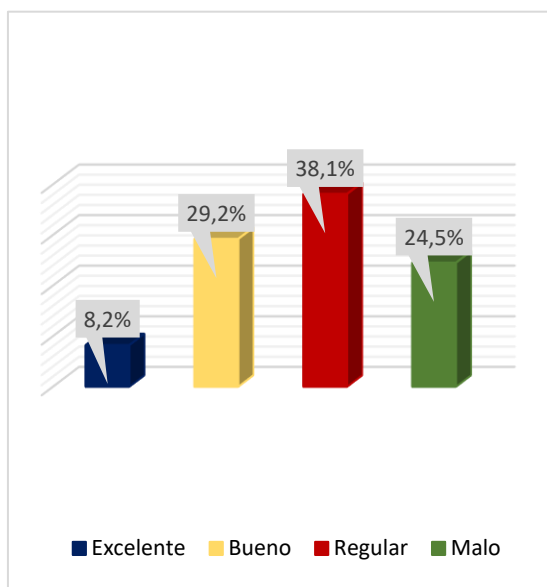
Tabla 25.
Solución de inquietudes y problemas por parte de la JAAP de Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	26	8,2%
Bueno	93	29,2%
Regular	121	38,1%
Malo	78	24,5%
Total	318	100%

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Figura 20.

Solución de inquietudes y problemas por parte de la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade



Nota: Pregunta n°5 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

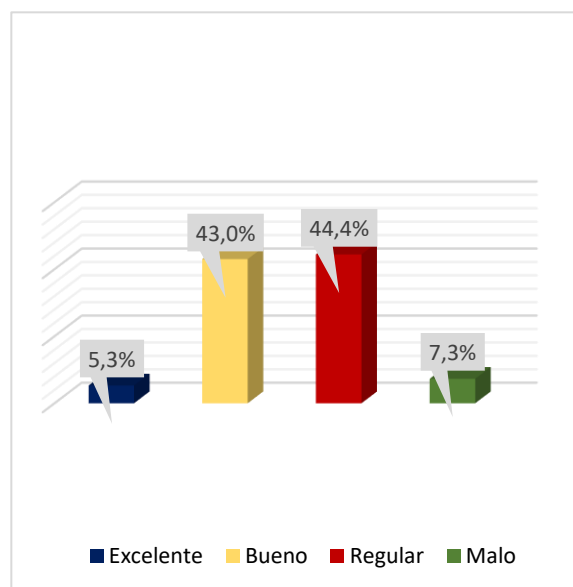
Tabla 26.
Solución de inquietudes y problemas por parte de la JAAP de Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	5,3%
Bueno	130	43,0%
Regular	134	44,4%
Malo	22	7,3%
Total	302	100%

Nota: Elaborada por el grupo investigador

Figura 21.

Solución de inquietudes y problemas por parte de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina



Nota: Pregunta n°5 aplicada a la Parroquia de Urbina

Se puede notar que en la parroquia Julio Andrade el porcentaje más alto es el de regular, es decir que la Junta Administradora de Agua Potable, no presta atención a las inquietudes que tiene la ciudadanía, por lo que la Junta debería prestar más atención a la población que oferta

el servicio, atendiendo de una forma correcta los problemas que aquejan, que en algunos casos

según los usuarios es debido al servicio discontinuo que a veces presenta la población, o por daños en tuberías, es importante recalcar que existe un nivel alto de descontento de la población, que la entidad administradora debe tomar en cuenta.

Al igual que la parroquia Urbina, el mayor porcentaje es regular, aunque por el mismo nivel se encuentra que es bueno, analizando que, en cuestión de resolver inquietudes, la institución lo está realizando mejor que la parroquia Julio Andrade, es fundamental recalcar que aún falta la gestión por cada uno de los presidentes, ya que en las instituciones públicas se debe contar con personal capacitado para la atención y resolución de las inquietudes de los ciudadanos.

6. ¿Usted considera que la administración de la Junta Administradora de Agua Potable, debe ser dirigida por un profesional idóneo para mejorar el servicio público?

Tabla 27.

Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Si	258	81,1%
No	60	18,9%
Total	318	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Tabla 28.

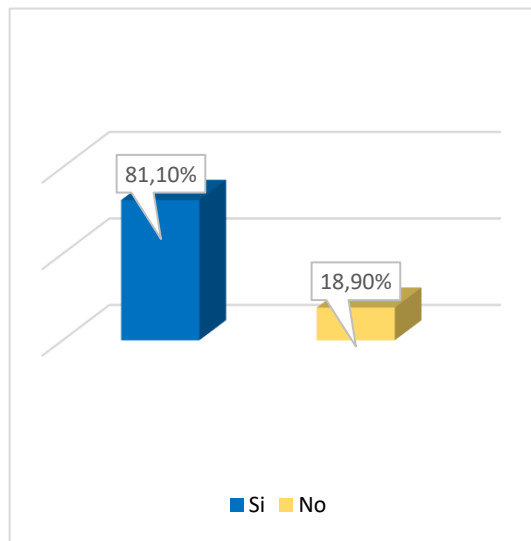
Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Si	260	86,1%
No	42	13,9%
Total	302	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Figura 22.

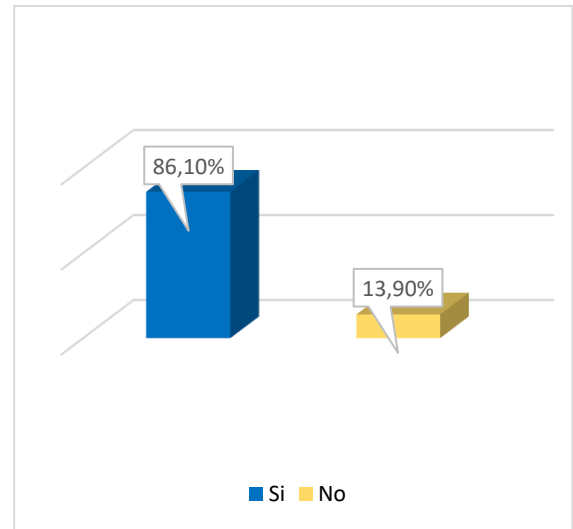
Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade



Nota. Pregunta n°6 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 23.

Administración ejecutada por un profesional en la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina



Nota. Pregunta n°6 aplicada a la Parroquia de Urbina

En cuanto a la pregunta, la ciudadanía respondió que “sí” es necesario contar con una persona profesional para administrar una Junta de agua, ya que de acuerdo a la investigación se logró identificar que para elegir la persona que administre la institución pública, es por medio de votación, lo que se debe considerar, que la persona que se lance como candidato, cuente como requisito tener un título que abalice su conocimiento sobre la administración de la entidad, ya que si se cuenta con preparación, se logró brindar un mejor servicio y se llegar a la satisfacción de esta necesidad importante que es el agua.

7. ¿La Junta Administradora de Agua Potable promueve campañas de concientización y cuidado del recurso vital, dirigido a la ciudadanía?

Tabla 30.
Campañas de concientización y cuidado del agua en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Si	73	23%
No	245	77%
Total	318	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

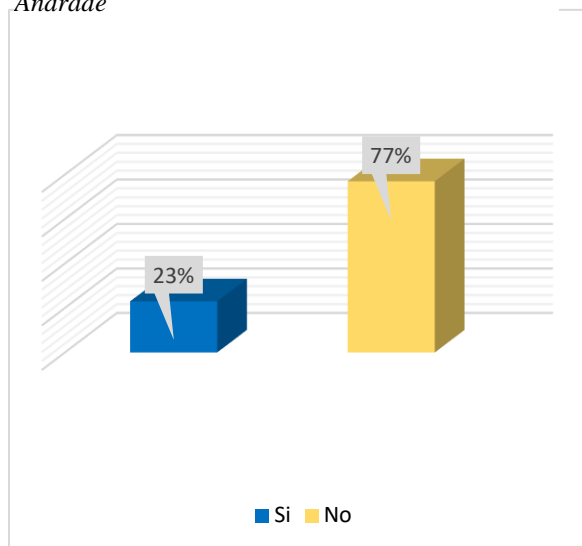
Tabla 29.
Campañas de concientización y cuidado del agua la Junta Administradora de Agua Potable Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Si	77	25,5%
No	225	74,5%
Total	302	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Figura 24.

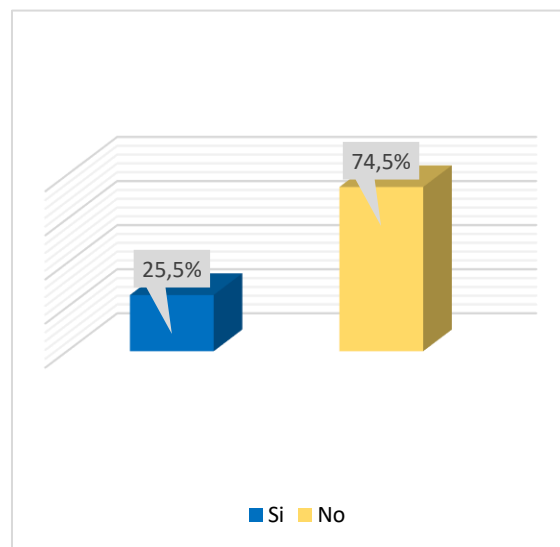
Campañas de concientización y cuidado del agua en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade



Nota. Pregunta n°7 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 25.

Campañas de concientización y cuidado del agua la Junta Administradora de Agua Potable Urbina



Nota. Pregunta n°7 aplicada a la Parroquia de Urbina

Como se puede observar dentro de las gráficas, la mayoría de los ciudadanos en los dos casos de estudio concuerdan que las distintas instituciones tanto la parroquia Julio Andrade como la parroquia Urbina, no realizan campañas de concientización hacia la ciudadanía, tomando en cuenta que es una forma en que los administradores se pueden acercar a los ciudadanos para conocer las necesidades de la población y de la misma manera poder comunicar la importancia que tiene el agua potable y la forma en la podemos ahorrar y cuidar el líquido vital, como también, se identifica que no existe en su totalidad la utilización de la tecnología, siendo un medio útil que ayuda a transmitir mensajes sobre el uso y cuidado que debe tener el agua potable

8. ¿Cómo considera usted, el proceso de potabilización de agua potable de su sector?

Tabla 31.

Proceso de potabilización en Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	5,4%
Bueno	143	45%
Regular	126	39,7%
Malo	32	9,9%
Total	318	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Tabla 32.

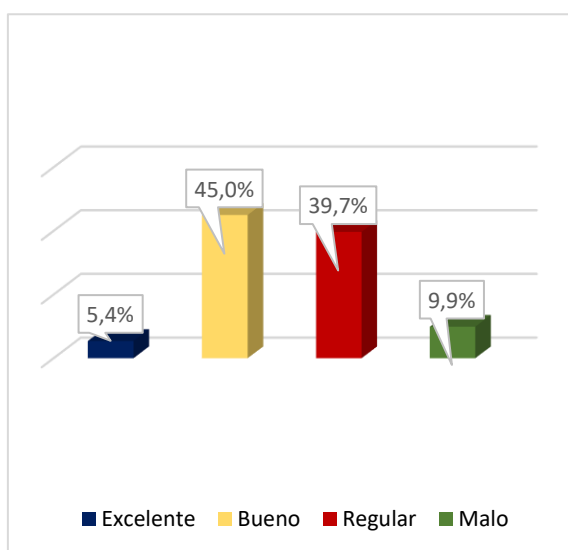
Proceso de potabilización en Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	28	9,3%
Bueno	154	51%
Regular	119	39,4%
Malo	1	0,3%
Total	302	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Figura 26.

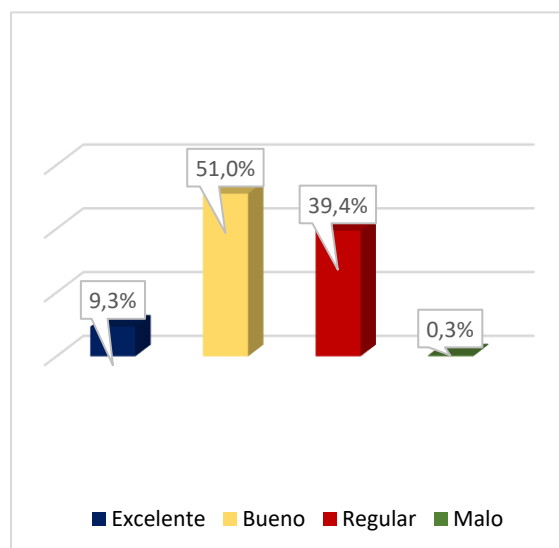
Proceso de potabilización en Julio Andrade



Nota: Pregunta n°8 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 27.

Proceso de potabilización en Urbina



Nota: Pregunta n°8 aplicada a la Parroquia de Urbina

El proceso de potabilización, es uno de los aspectos importantes que debe manejar los representantes de las juntas, ya que de ello depende la salubridad de su población al momento de ofertar su servicio, en la cual de acuerdo a los datos obtenidos dentro del sistema se determina que en la parroquia Julio Andrade y la parroquia Urbina se mantiene en un rango de bueno y regular en el proceso de agua, es decir que se considera la infraestructura adecuada para este proceso, más sin embargo no brindan un servicio de calidad.

9.- ¿Qué uso le da usted, al agua que recibe por parte de la Junta Administradora de Agua Potable?

Tabla 33.

Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Uso personal	247	77,8%
Agrícola	24	7,7%
Ganadero	46	14,4%
Total	318	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Tabla 34.

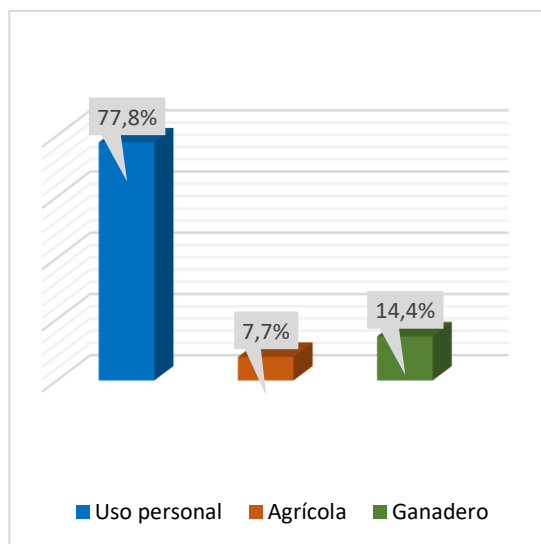
Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Uso personal	213	70,4%
Agrícola	29	9,6%
Ganadero	60	20,0%
Total	302	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Figura 28.

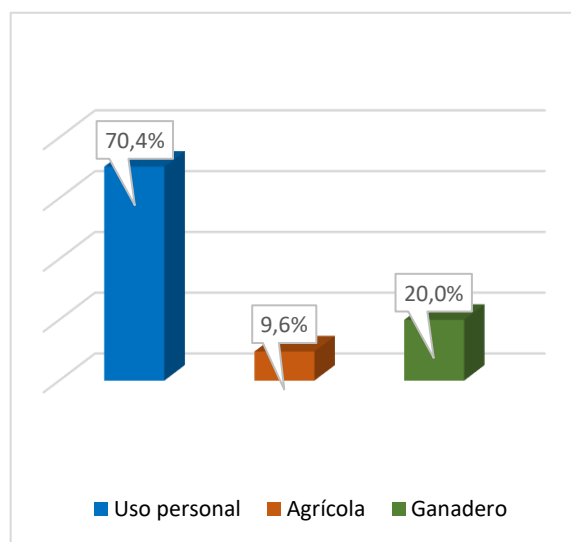
Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade



Nota. Pregunta n°9 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 29.

Uso del agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable Urbina



Nota. Pregunta n°9 aplicada a la Parroquia de Urbina

Como se aprecia en los gráficos en las dos Juntas de Agua de Julio Andrade y Urbina el uso que se le da al agua es para satisfacer las necesidades básicas de los pobladores entre las cuales los pobladores consumen el agua en la alimentación, en la limpieza de sus viviendas, en el

lavado de ropa, la higiene y el aseo personal, no obstante en ocasiones puntuales se hace uso del recurso para labores agrícolas como la fumigación de pequeñas plantaciones, como agua de riego entre otras, sin embargo un porcentaje de este recurso también es usado para la ganadería debido a que en la estación de verano las acequias de estas parroquias se secan y no distribuyen el agua para esta labor.

10. ¿La tarifa que Ud. paga por el servicio de agua potable la considera cómo?

Tabla 35.

Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Alta	32	10,1%
Media	268	84,3%
Baja	18	5,7%
Total	318	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Tabla 36.

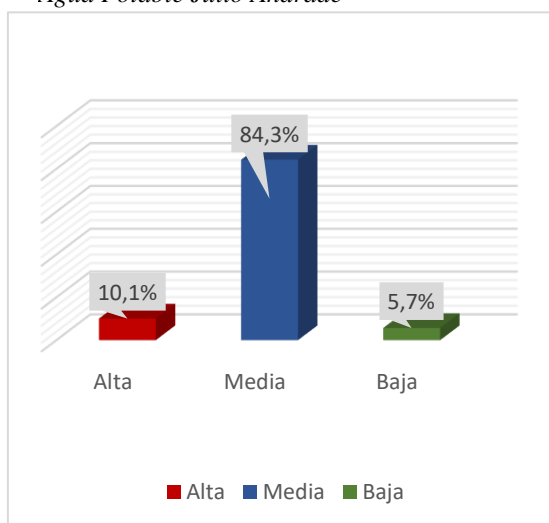
Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Alta	60	19,9%
Media	162	53,6%
Baja	80	26,5%
Total	302	100%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Figura 31.

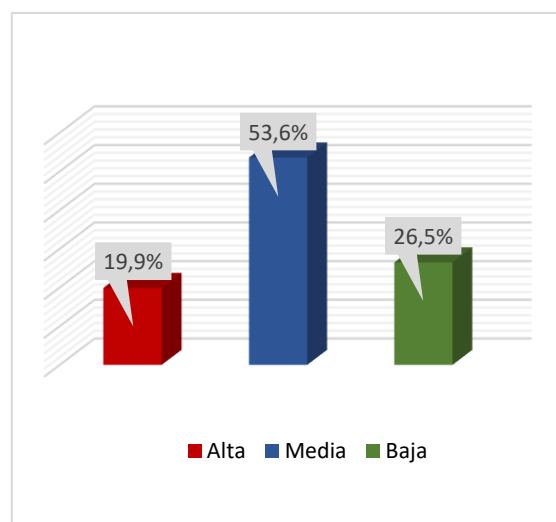
Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade



Nota: Pregunta n°10 aplicada a la Parroquia de Julio Andrade

Figura 30.

Tarifa de pago en la Junta Administradora de Agua Potable Urbina



Nota: Pregunta n°10 aplicada a la Parroquia de Urbina

En las dos parroquia, el pago del servicio es considerado como un pago viable para la ciudadanía, como también para la institución para cumplir con los objetivos que tiene la entidad pública, cabe mencionar que la tarifa base es una cifra puntual, y en el caso de sobrepasar el límite, el consumidor tendrá que pagar el excedente, como también hay que manifestar en el caso de personas con discapacidad, adultos mayores, o exonerados pagan el 50 % de la tarifa base, cumpliendo con la normativa que rige a dichas instituciones.

11.- ¿En qué aspectos considera usted que debería mejorar la administración, para brindar un buen servicio público?

Tabla 37.

Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade

	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación al personal operativo	72	22,5%
Servicio al cliente en las instalaciones	41	12,8%
Auto Gestión para la obtención de recursos	47	14,7%
Rendición de cuentas a la ciudadanía	40	12,7%
Servicio de Instalación de materiales (llaves, medidor, mangueras, tubería PVC, entre otros)	26	8,3%
Mejoramiento en el tratamiento de agua	92	28,9%
Total	318	100,0%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Tabla 38.

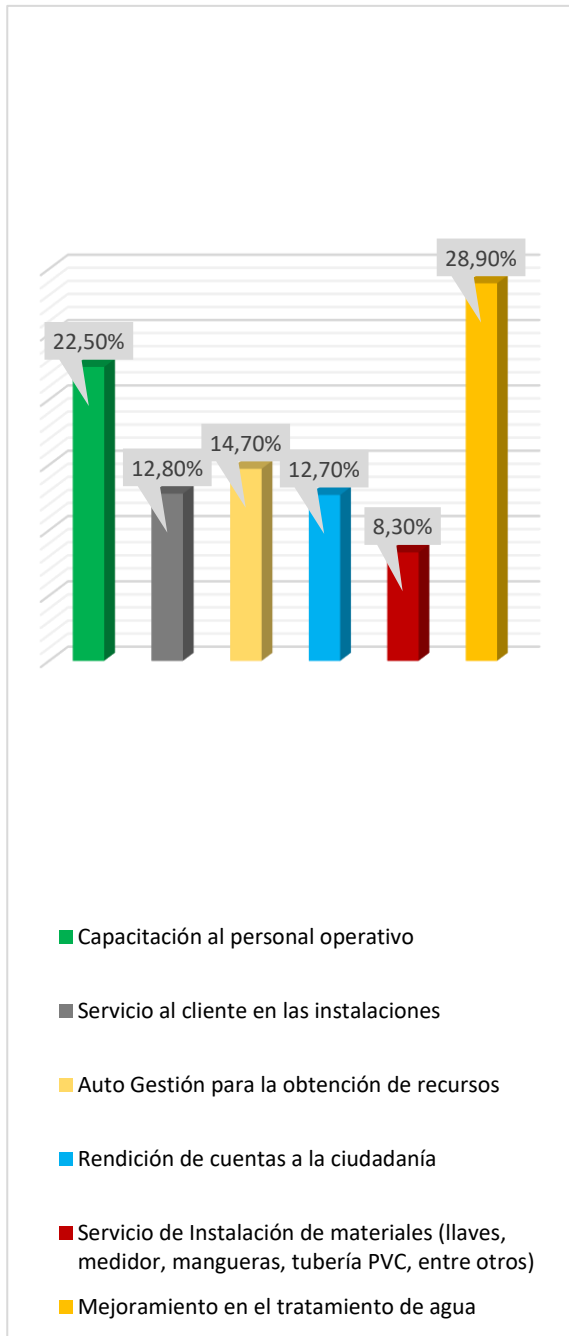
Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina

	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación al personal operativo	63	20,8%
Servicio al cliente en las instalaciones	37	12,3%
Auto Gestión para la obtención de recursos	50	16,7%
Rendición de cuentas a la ciudadanía	46	15,3%
Servicio de Instalación de materiales (llaves, medidor, mangueras, tubería PVC, entre otros)	35	11,5%
Mejoramiento en el tratamiento de agua	71	23,5%
Total	302	100,0%

Nota. Elaborada por el grupo investigador

Figura 32.

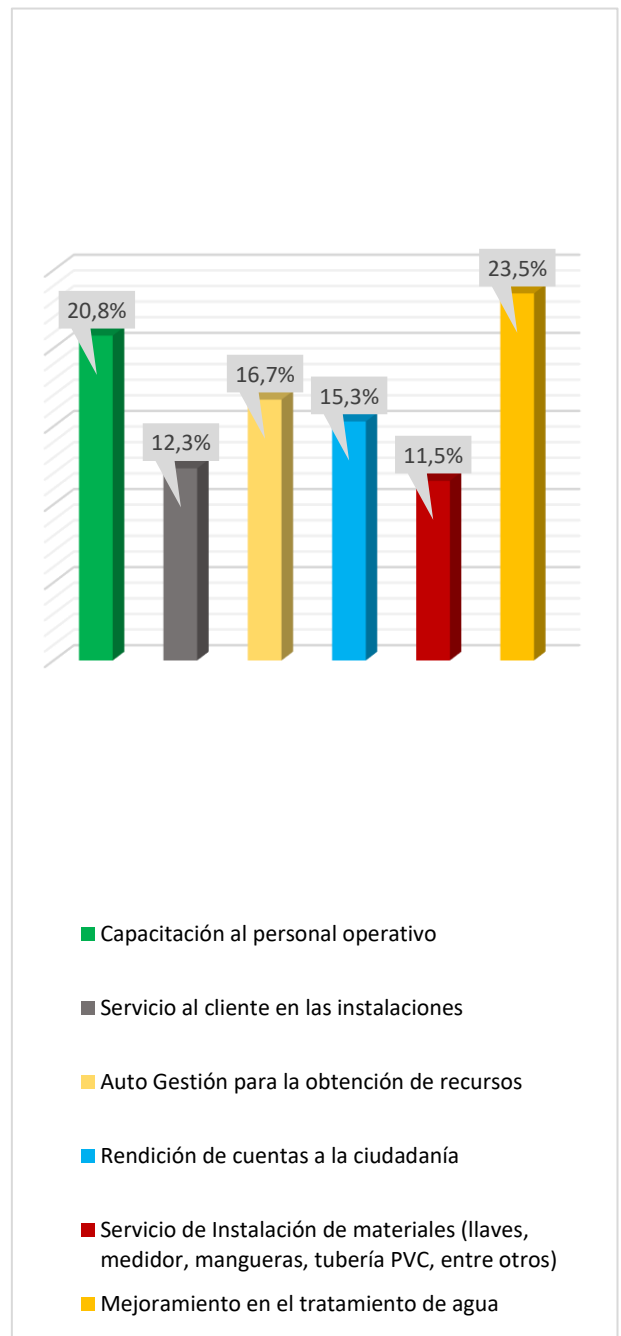
Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Julio Andrade



Nota: Pregunta N° 11 aplicada a la Parroquia Julio Andrade

Figura 33.

Aspectos que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina



Nota: Pregunta n°11 aplicada a la Parroquia de Urbina

Los usuarios de las Juntas de Agua de Julio Andrade y Urbina tiene relación en una variable la cual es el mejoramiento en el tratamiento de este recurso debido a que en varias ocasiones este líquido no es apto para el consumo por tal motivo la población pide a sus administradores que busquen herramientas de mejora en cuanto a los insumos, operarios e instalaciones donde el agua es procesada para su posterior distribución, otro punto en cual los pobladores exigen mejoría es en la capacitación de los operarios, debido a que los responsables de manejar este recurso no poseen todos los conocimiento para desempeñar el cargo.

La rendición de cuentas al ser un mecanismo de participación ciudadana debe ser divulgado y compartido por los administradores de estas juntas a sus usuarios, no obstante, la opinión acerca de este mecanismo es que debe mejorar en cómo se da el informe a la ciudadanía y en que se ejecuta con lo recaudado a lo largo de un año.

La infraestructura de estas juntas debe mejorar mediante la auto gestión y recaudación de las tarifas pagadas por los usuarios esto dará como resultado un servicio más eficiente para la satisfacción de las necesidades de sus consumidores.

4.2. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados se aceptó la idea a defender, la cual señala que prestación del servicio público de agua potable influye en la gestión realizada por parte de los administradores, a su vez vincula la relación de dependencia entre administrador y la gestión de este recurso catalogado de uso común y como este es distribuido a las comunidades aledañas.

La creación de una Junta Administradora de Agua Potable está regida a la normativa de SENAGUA la entidad encargada del manejo del agua, esto da cumplimiento al capítulo quinto (Constitución de la República del Ecuador, 2008a) en su artículo 314 la cual establece que el esto los usuarios de Julio Andrade y Urbina hacen uso de este recurso para uso personal y en casos puntuales en la ganadería y la agricultura. En cuanto a la (Secretaria del Agua, 2016b) en los artículos 40,45 y 46 definen como debe estar constituida la JAAP, mencionando sus deberes, atribuciones, competencias, como también, manifiesta que la institución gubernamental debe ser supervisada por un organismo jerárquico superior.

El objetivo general investiga, **el análisis de la influencia en la prestación del servicio público de agua potable en las Juntas Administradoras**, que mediante entrevistas a los presidentes de cada caso de estudio, y la recolección de datos a partir de una encuesta que se realizó a los consumidores de este recurso, relacionando a lo que menciona (Stanton, Etzel y Walker, 2004) el servicio debe de cumplir actividades que son el objeto principal de satisfacción a los usuarios y el cumplimiento de necesidades básicas a partir de este bien común, teniendo similitud con la pregunta de investigación realizada a los usuarios, que se detallada en la **Figura 25** perteneciente a Julio Andrade y la **Figura 26** correspondiente a Urbina indicando lo que debe corregir en puntos específicos tales como, el mejoramiento en el tratamiento del agua, la capacitación al personal operativo, y la autogestión, que son estándares fundamentales para la mejora y el cumplimiento de un buen servicio, que en palabras de los dos presidentes si existen fallas humanas o técnicas en cuanto a la infraestructura como también en el proceso de potabilización de agua.

Como segundo objetivo específico es **Realizar un diagnóstico con la información recopilada, sobre el servicio de agua potable brindado por cada uno de los casos de estudio**, que mediante instrumentos de recopilación de información (encuesta y entrevista), se tabula la información la cual brinda un diagnóstico de como los casos de estudio ofertan el servicio de agua potable, a partir de la premisa que maneja (Lara, 2002) cómo el grupo administrativo encargado de organizarse y gobernarse a sí mismo, para obtener beneficios conjuntos los cuales ayuden a la mejora de la calidad de vida. Los elementos y acciones analizados en esta teoría son costos y beneficios, estos son parte fundamental de un bien común que es el agua potable, al ser considerado un derecho del consumidor, SENAGUA establece leyes de recursos hídricos para la satisfacción del usuario, otorgando esta competencias a los Gobiernos Autónomos Descentralizado, que en el caso de estudio le compete al GAD Municipal de Tulcán, y al no abastecer por completo a la población, ya sea por factores económicos, sociales, políticos, o geográficos, la sociedad civil se ve en la necesidad de crear Juntas de Agua Potable en las parroquias para tratar de brindar este servicio a barrios y comunidades.

No obstante, existen contradicciones en estas normas debido a que la JAAP no reciben financiamiento por parte del Estado, estos organismos buscan auto sustento mediante el cobro del servicio, manteniendo a su personal administrativo y operativo, y a su vez reciben mínimas donación y convenios con otras instituciones protegiendo la sustentabilidad de cada junta, que en los casos de las Juntas de agua potable de Julio Andrade y Urbina en su estatuto dentro del

art 2, literal i, menciona que se debe establecer, recaudar y administrar las tarifas de agua potable y saneamiento, en función a lo que establece la normativa que las rige, tomando en cuenta que los presidentes de la Junta de acuerdo a la entrevista, hacen mención que si están cumpliendo con la recaudación, sin embargo no existe una buena administración debido a que tienen mínimos conocimientos en administración pública, como también no están asesorados por profesionales competentes en este ámbito, la gestión aún tiene puntos por pulir, esto se podría lograr si existe mayor atención a estos organismos que aunque no gocen de jerarquía forman parte de una cadena de proveedores de servicios públicos.

El tercer objetivo específico busca **Estimar el beneficio de la prestación del servicio público en base a las funciones ejecutadas en la administración de las Juntas de agua potable**, tomando referencia, a la Teoría de la Administración Pública propuesta por Guerrero, (1986) que se enfoca a los principios que sustentan a la ciencia de la administración pública, señalando el conocimiento administrativo, el conocimiento en sí y el uso social que tiene, existiendo una relación complementaria entre la administración con el servicio. En las parroquias de Julio Andrade y Urbina es de vital importancia el uso del agua potable, debido a que se usa para la satisfacción de las necesidades básicas como se demuestra en la **Figura 21** de Julio Andrade y **Figura 22** de Urbina haciendo uso la población en aseo personal, limpieza del hogar, y la cocción de alimentos, y en casos especiales el riego de pequeñas parcelas y uso ganadero, esto evidencia que este recurso de uso común en las Juntas de Agua potable, cumplen un rol fundamental debido a que son las encargadas de proveer el agua a los barrios y comunidades que comprende cada localidad, sin embargo los presidentes de la Junta mediante la entrevista realizada mencionaron que no contienen medidas para controlar el uso excesivo, ya que no cuentan con campañas de concientización para el cuidado del líquido vital.

La sociedad civil tiene la potestad de delegar un funcionario, que mediante un proceso democrático entre los consumidores del sector, sea el encargado de administrar este organismo, brindando un servicio eficaz que promueva el desarrollo de estas parroquias ayudándolas a generar mejoras en la calidad de vida, permitiendo la satisfacción del consumidor beneficiándose de maneras directas e indirectas, y consigo esto hace que sus administradores busquen maneras más efectivas para la mejora continua del servicio.

Mediante la investigación elaborada en las Juntas de Agua potable de Urbina y Julio Andrade, se evidencia que la prestación de este servicio a partir de la encuesta realizada es buena en

cuanto a los estándares que brindan cada una de ellas, no obstante, existen contradicciones en respuesta a los administradores debido a que en la entrevista manifiesta que el servicio que provee cada Junta de agua no tiene problemas al ofertar este bien común. La investigación nos dice que mediante la estructura del modelo de gestión en la eficiencia del servicio de agua potable propuesta por (Alfaro, 2009), promueve la calidad del servicio, la autonomía en la gestión interna, el autofinanciamiento de tarifas y el buen manejo de los recursos humanos, debido a que estos son los pilares fundamentales para que un servicio tenga calidad y satisfaga a sus consumidores, por otra parte al no tener asesoramiento por parte de organismos jerárquicos superiores los administradores de la Juntas realizan su gestión a partir de conocimientos empíricos los cuales podrían mejorar si reciben capacitaciones constantes en función a la mejora del servicio

Los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los consumidores, percibieron como un procedimiento bueno en la gestión realizada por sus administradores, esto da a conocer que las Juntas aunque tengan bajo su jurisdicción a un sector importante de población en sus respectivos barrios y comunidades, cumplen con la mayoría de requerimientos que tienen los consumidores, en palabras del Sr. Nolberto Rosero (Presidente de la JAAP de Urbina), menciona que “los gobernantes se olvidan de organismos pequeños y solo crean promesas y estas nunca son cumplidas”, en contraste con el presidente Sr. Eduardo Sarmiento (Presidente de la JAAP de Julio Andrade), dice que no cuenta con recursos económicos que no le permite mejorar su gestión, comprendiendo que los dirigentes de las Juntas no buscan asesoramiento para brindar un servicio excelente de agua, ya que al ser institución que goza de autonomía, deben de investigar la manera para mejorar continuamente la prestación del servicio, al igual que el Estado debe de ofertar capacitaciones en gestión administrativa para las JAAP. Mediante el análisis que (Alfaro, 2009), propone, la gestión eficiente en organismos operadores de agua potable, estos deben basarse en la identificación de dimensiones que son indispensables, para ayudar a los administradores a reconocer las necesidades más urgentes que tiene la población, para poder llegar así, al desarrollo de una buena gestión del recurso de agua potable.

Mediante la entrevista la población de las dos Juntas tiene opiniones divididas, debido a que en la Junta de Julio Andrade tiene la percepción de mejorar en la administración, a su vez en la Junta de Urbina se pide una mejora en la adecuación de la infraestructura, en cuanto a la respuesta por parte de los administradores es unánime, a causa de la falta de recursos por parte del Estado, debido a que el cobro de tarifas únicamente es utilizado para el mantenimiento, mas

no es suficiente para mejoras acorde al servicio, esto contradice a lo propuesto por el capítulo quinto de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en su artículo 314, la cual establece que el Estado debe garantizar el acceso a los servicios públicos, en este caso al de agua potable haciéndose responsable de la universalidad, accesibilidad, eficiencia, continuidad y calidad del servicio, realizando el debido control y regulación del mismo, por lo que se considera que los administradores no tienen la ayuda necesaria, para que estos organismos desarrollen estrategias de mejora para la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de la normativa que rige a dichas instituciones.

En los casos de estudio se pone en evidencia mediante la encuesta, que los administradores de estos organismos, no pueden dar un aviso oportuno ante el eventual corte de este servicio, como también se rescata algunos criterios de los consumidores que mencionaron que hacen uso de perifoneo (aviso mediante el megáfono en la Junta de Urbina), al igual que el presidente del mismo afirma que busca comunicar oportunamente, pero no pueden llegar a todas las comunidades que hacen uso de este recurso, debido a que por accidentes geográficos o por falta de canales de comunicación eficientes no es posible llegar a todos sus usuarios, causando malestares en la ciudadanía, y en la Junta de Julio Andrade manifestaron que se sube esta información a la página de Facebook, coincidiendo con lo que emite su presidente, pero mediante la investigación se constató que la información no es actualizada con anticipación, esto contrasta con lo expuesto por (Alfaro, 2009), el cual menciona la estructura del modelo de la gestión de la eficiencia del servicio de agua potable, y la gestión eficiente en organismos operadores de agua potable, que el encargado de velar por la correcta distribución de este bien, debe proveer posible eventualidades y crear planes de acción los cuales mitiguen, o a su vez supriman la falta del líquido vital mientras este paralizado por causas naturales o fallos humanos.

La entrevista pretende analizar por intermedio de una investigación cualitativa los detalles en torno de los principales atributos que tiene las Juntas Administradoras de agua potable, es así que al sistematizar las entrevistas mediante el software IRAMUTEQ se puede observar mediante la nube de palabras y el método de Reinert cuáles son los temas fundamentales que abordan los administradores de estos organismo partiendo en la división de clases avalados por la **Figura 10** y como estas detallan que palabras son las más frecuentes en la **Figura 11**, en cuanto a valores se refiere, argumentado que al usar IRAMUTEQ se puede organizar un corpus textual, posibilitando el uso de estadísticas básicas para el análisis y discusión de los datos e información cualitativa. Para poder realizar un análisis de similitud dentro del programa

estadístico no se lo pudo ejecutar debido a que se debe contar un número mayor de entrevistas, por lo que dichas preguntas fueron realizadas a las Juntas cuentan únicamente con un representante.

Aunque la presente investigación se haya centrado en varios puntos de funcionamiento de este organismo se analizó de las percepciones de los usuarios en cuanto a los medios que tiene las Juntas para prestar el servicio, dando como resultado que aún tienen mucho camino por recorrer estas a partir de planes y programas de mejora, dinamizando la participación ciudadana y fortaleciendo el vínculo administrador-consumidor. Es crucial resaltar que el presente estudio, a pesar de hacer importantes aclaraciones sobre el servicio prestado, no pretendió ser conclusivo y paradigmático. Sería interesante realizar nuevos estudios y reflexiones que consideren otros territorios para evaluar las percepciones de los consumidores sobre otras Juntas (administración, infraestructura, etc.), considerando premisas antes mencionadas, para comprender las dinámicas del comportamiento del consumidor en cuanto al servicio de agua potable prestado en su localidad.

Con respecto a la solución de problemas en cuanto a la prestación del servicio, en la Junta de Julio Andrade, la mayoría de los usuarios mencionaron que es regular, de acuerdo a lo expuesto en la **Figura 13**, esto deja en evidencia que el administrador de esta Junta debe mejorar procesos en cuanto a la resolución de fallas ya sea en infraestructura, atención al cliente entre otros, por lo que el Sr. Eduardo Sarmiento presidente, de la Junta mencionó que el principal problema es en la captación del agua, ya que ante desastres naturales, tiende a colapsar, teniendo dificultades en el proceso de potabilización y por ende la prestación del servicio se dificulta, por otra parte la Junta de Urbina posee problemas similares a los del organismo antes mencionado, tal como se observa en la **Figura 14**, es por eso que los consumidores indican que se debe mejorar los canales de comunicación con los usuarios, si relacionamos con la teoría de (Guerrero, 1986), afirma que la administración pública toma los aspectos administrativos de forma general, asumiendo responsabilidades presentes o las que pueden evolucionar, por lo que es fundamental tener conocimiento en administración para enfrentar cualquier eventualidad, llegando a la satisfacción de los consumidores.

Si bien el gobierno es el encargado de asignar los cargos públicos, en esta cuestión se desvincula de esta potestad, que de acuerdo a la entrevista realizada a los presidentes de los casos de estudio, las Juntas de agua fueron creadas por la necesidad de su población, y para su mantenimiento era indispensable el cobro de tarifas, que permita de alguna manera remediar

los problemas a los cuales se enfrentan, existiendo una contradicción entre las normativas y la realidad, donde se elige al presidente de la Junta no por tener el conocimiento de servicio público, si no por ser parte de la comunidad y tener conocimiento sobre la realidad de su pueblo.

Ahora bien la tarifa del agua, es otro de los aspectos que se debe considerar al ofertar un servicio, en donde mediante el levantamiento de información realizado, han dicho que está al alcance de los ciudadanos dentro de los pagos, tomando en cuenta a las personas vulnerables tales como personas de tercera edad, discapacitados, y exonerados, que pagan el 50 % por su consumo, en donde los presidentes de las Juntas de Agua señalan que se acatan a lo que establece la (Ley Orgánica de Recursos y Usos del Agua, 2016) donde menciona que por la prestación de un servicio de agua se debe establecer una tarifa, considerándose la tarifa base de tres dólares, por quince metros cúbicos, que es asequible para toda la población que hace uso del recurso.

El proceso de potabilización de agua, es un aspecto importante para indicar que un servicio es apto para el consumo humano, por medio del instrumento de investigación, la población hace un llamado de atención hacia las autoridades encargadas, por interrupciones y por la calidad de agua que se brinda, en lo que compete en la parroquia Julio Andrade el presidente manifiesta que el proceso de tratamiento del agua si ha tenido falencias, más en épocas de invierno, desarrollándose problemas en la captación, debido a que no se cuenta con la infraestructura adecuada para tener un correcto tratamiento, y por ende se puede entender que es por falta de capacidad para administrar y auto gestionar la entidad pública. En cuanto a la Junta de Agua de Urbina, se presentan condiciones similares por parte de la población, afirmando el presidente que la JAAP, que el proceso de tratamiento se ha venido trabajando constantemente para brindar un buen servicio, que, en comparación con el criterio de la población, no ha tenido buenos resultados debido a que la infraestructura no ha sido adecuada para brindar un servicio de calidad, para llegar a satisfacción de las necesidades de los moradores de la comunidad.

El agua es esencial para la vida humana, por ello las autoridades competentes deben buscar las maneras adecuadas para gestionar financiamiento y lograr la construcción de un acueducto, que se conserve ante cualquier desastre natural, acatando a lo que establece la (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua, 2016), manifestando que se debe de construir y financiar nuevas infraestructuras, buscando ayudas económicas de acuerdo a lo que dispone la ley, con los respectivos informes que presenten la viabilidad técnica, cabe mencionar, que los presidentes deben gestionar, desarrollar y presentar planes, programas o proyectos hacia

otras entidades, para captar financiamiento nacional e internacional, procurando que sean viables y que cubran principalmente la necesidad de la población a la cual representan, haciendo uso del derecho administrativo, que les otorgaron, para el cumplimiento de la administración pública y la organización en las entidades gubernamentales.

Respecto a las campañas de concientización y cuidado del líquido vital, los consumidores manifestaron la inexistencia de las mismas, como se refleja en las **Figuras 17 y 18**, a su vez los presidentes de las Juntas expresaron que el exceso de agua y el mal uso, lo controlan mediante los medidores instalados en los hogares, que de acuerdo a la cantidad de uso, es el pago, por lo cual, los consumidores deben estar autorizados para realizar otras actividades, así mismo la población tiene la responsabilidad de hacer un buen uso del servicio, evitando despilfarros innecesarios, tomando en cuenta lo que establece el Reglamento interno de la JAAP de Julio Andrade dentro de su art.6, que hace mención a las obligaciones de los consumidores, en específico el literal I manifestando que el consumidor debe responder por el cuidado y buen funcionamiento del aparato micro medidor (medidor domiciliario) y redes de agua potable, a diferencia en la JAAP de Urbina no cuenta con un reglamento interno que regule la institución utilizando exclusivamente la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Reglamento e Instructivo y su estatuto.

El derecho administrativo, dentro de las instituciones públicas, es fundamental, debido a que están regidos por reglas para la administración de un servicio público, que en el caso de estudio es el servicio de agua potable, dentro de las normativas es considerado como un derecho humano fundamental dentro de los hogares, considerándose dentro del territorio ecuatoriano como patrimonio nacional estratégico de dominio público, en donde todos los ciudadanos pueden acceder a este recurso que es esencial para la vida, en el cual es necesario contar con reglas jurídicas, que regulen el funcionamiento y administración de las distintas entidades públicas.

Los recursos hídricos, a través de organizaciones comunitarias, deben cumplir con todas las funciones a través de la administración pública, la cual se encarga de manera general en mantener y mejorar las instituciones aportando con nuevas estrategias que permitan tener una población satisfecha, ya que todo cargo público se fundamenta en conocimiento administrativo que determina el actuar de los presidentes o encargados de las instituciones que ofertan el

servicio, vinculándolo con los Procesos Administrativos afirmando que el Estado agrupa un gran volumen de organizaciones que gestionan servicios, por su naturaleza pública e instancias políticas son muy especiales, exigiendo un tratamiento específico diferentes a las instituciones privadas, por lo que las JAAP son de carácter social, los cuales tienen una estrecha relación entre consumidores y la administración, debiendo acogerse a la normativa vigente que promueve el derecho de autonomía administrativa, financiera y legal. Por otra parte, los modelos de gobernanza propuestos por (Hall & Rogers , 2003) señala que la gobernabilidad se refiere a la implementación efectiva y socialmente aceptada de responsabilidad y regulación a los entes públicos es, por lo tanto, de una naturaleza extremadamente política. La gobernabilidad es un concepto más inclusivo que el de gobierno por sí solo, es por eso que los administradores de cada Junta aún no adecuan el concepto de estos autores, creando falencias en el sistema y a su vez la falta de profesionalismo en estos organismos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las Juntas Administradoras de Agua Potable cuentan con autonomía administrativa, política y financiera, que les permiten tomar sus propias decisiones, sin embargo, no han logrado desarrollar medios eficientes, en cuanto a la aplicación de la normativa vigente, gasto público en función de la recaudación económica, generando barreras que limitan el adecuado desarrollo en la administración y progreso de la institución. Como también se constata que presidentes no cuentan con la profesionalización adecuada, debido a que sus administradores son elegidos por la sociedad civil.
- La ciudadanía de la parroquia Urbina no cuenta con un servicio adecuado debido a que el sistema de acueducto no cuenta con materiales de calidad para la correcta distribución del líquido, y en el caso de la sociedad de Julio Andrade, por parte de la administración no posee un plan preventivo ante posibles desastres, minimizando los estándares de calidad al ofertar el servicio, como también se evidencia la falta de gestión por parte de los administradores encargados de estas juntas, para poner en práctica un modelo efectivo de gobernanza aplicado en la prestación del servicio de agua potable, generando inconformidad por parte de los consumidores.
- En la investigación se hizo uso de las teorías del Derecho Administrativo que se basa en la aplicación del Leyes y Normativas estipuladas en el país que en el caso de las Juntas Administradoras se basan en la Constitución, Ley y Reglamento de Recursos Hídricos, Estatutos y Reglamentos internos. La nueva gestión pública tiende a analizar la estructura organizacional que maneja cada entidad y la gobernanza en la cual se midió las capacidades, y el cumplimiento de los objetivos por parte de los presidentes en la administración del servicio de agua potable es un elemento fundamental para el desarrollo sostenible de las parroquias las cuales permiten la mejora social, económica y ambiental.
- La prestación del servicio de agua potable en los casos de estudio evidencia parámetros parcialmente cumplidos, así como el proceso administrativo, eficiencia y satisfacción

de acuerdo con las leyes estipuladas por parte de SENAGUA, el agua potable es un elemento fundamental para el desarrollo sostenible de las parroquias las cuales permiten la mejora social, económica y ambiental.

5.2. RECOMENDACIONES

- A las Juntas Administradoras de Agua Potable de Julio Andrade y de Urbina deben buscar asesoramiento, capacitación y control debido a que sus administradores no cuentan con todos los conocimientos necesarios para gestionar estas Juntas, tomando en cuenta que la gestión se basa en las experiencias obtenidas a través de su periodo administrativo desarrollando falencias en el cumplimiento de sus atribuciones, haciendo uso de las leyes y normativas que los rigen, como también profundizar en la relación administrador – consumidor para desarrollar un ambiente propicio al dialogo.
- Las Juntas de Agua Potable de Julio Andrade y Urbina deben implantar campañas de concientización, haciendo uso de redes sociales y otros medios (asambleas o capacitaciones) que permitan compartir información sobre la gestión que se está realizando y la importancia del líquido vital, haciendo uso de manera correcta y oportuna, creando conciencia en los consumidores; teniendo en cuenta que el servicio de agua potable es únicamente de consumo humano doméstico. As u vez las autoridades deben priorizar las capacitación y retro alimentación continua en temas de gobernanza, servicio y administración del agua potable.
- Las Juntas Administradoras de agua potable de Julio Andrade y Urbina deben de poner en práctica un modelo de gobernanza que le permita mejorar la administración y la participación por parte de los directivos y los consumidores, tomando en cuenta el proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control), para el cumplimiento de metas y objetivos para el fortalecimiento de la democracia y la mejora en el desarrollo económico y social.
- A la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina se le sugiere restablecer la tubería principal de abastecimiento de agua potable para brindar un servicio adecuado a los

consumidores y en el caso de la Junta Admiradora de Agua Potable de Julio Andrade se le propone reestructurar el proceso de captación, garantizando que el agua a su ingreso no contenga materiales sólidos.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Isamael ; Monforte Gabriela. (2016). Servicios Públicos del Agua. *Scielo*, (152). Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v27n1/1405-1079-gpp-27-01-00149.pdf>
- Aguilar Villanueva Luis. (2011). *Nueva Gestión Pública*. Recuperado de: <https://sociologiadeluniversidad.files.wordpress.com/2011/09/villanuevae.pdf>
- Alfaro Ranquel. (2009). Fomento de la eficiencia de las empresas estatales de agua potable y saneamiento. *Cepal*. Recuperado de: <https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/35691/Alfaro.pdf>
- Alzate Mary & Romo Gerardo. (2014). El enfoque de la gobernanza y su recepción en el marco gubernativo actual de las sociedades latinoamericanas. *Scielo*, 481. Recuperado de: <https://www.scielo.br/pdf/op/v20n3/0104-6276-op-20-03-00480.pdf>
- Asociacion Mundial para el Agua (GWP)- Comite de Consejo Técnico (TAG). (2000). Manejo Integrado de Recursos Hídricos. Recuperado de: <https://www.gwp.org/globalassets/global/toolbox/publications/background-papers/04-integrated-water-resources-management-2000-spanish.pdf>
- Castañeda Pablo. (2016). Apuntes de Derecho Administrativo. Recuperado de: <https://www.derechoecuador.com/apuntes-de-derecho-administrativo>
- Centro UC de Polícas Publicas. (2018). ¿Qué son las organizaciones de la sociedad civil (OSC)? Recuperado de: <https://www.sociedadnaccion.cl/que-son-las-organizaciones-de-la-sociedad-civil-osc/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008a). *Capítulo Quinto Sectores Estratégicos, Servicios y Empresas Públicas*. Recuperado de: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008b). *Capítulo segundo Derechos del buen vivir Sección primera Agua y alimentación*. Recuperado de: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- COOTAD. (2010). *Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía, Descentralización*. Recuperado de: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf

- Córdova Rebeca. (2012). *Proceso Administrativo* (1st ed.). Recuperado de: https://www.academia.edu/39899724/Proceso_administrativo_REBECA_CORDOVA_LOPEZ_Red_Tercer_Milenio
- Creswell John. (2013). *Research Desing*. Los Angeles.
- Cucalón J. (2016). *Método Deductivo o Inductivo*. Recuperado de: <https://sites.google.com/a/educacion.navarra.es/acucalog/educacion/paradigmas/aprendizajes/metodo-deductivo-o-inductivo>
- Cueva Guido. (2018). Actuales, La sociedad civil en Ecuador como agente del desarrollo: aportes y desafíos. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2018.4.2>
- D'Alisa Giacomo. (2013). Bienes comunes: las estructuras que conectan. Recuperado de: <https://www.ecologiapolitica.info/?p=8209>
- De la Cámara Gonzalo. (2009). El agua: un bien económico esencial para la vida. Recuperado de: https://www.elperiodicodearagon.com/noticias/idear/agua-bien-economico-esencial-vida_536194.html
- Díaz Ana. (2015). Participación ciudadana en la Gestión y las Políticas Públicas. *Scielo*, 342–343. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf>
- Fundación Futuro Latinoamericano (FFLA). (2011). Sistematización del procesos de Gobernanza interescalada para la gestión de los recursos hídricos. In F. Pippa Heylings, Marianela Curi, Cristina Pinto (Ed.), *Futuro Latinoamericano*. Recuperado de: https://www.ffla.net/publicaciones/doc_download/184-sistematización-gobernanza-interescalas-para-la-gestión-de-los-recursos-hídricos.html
- García Isabel. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Universidad de Salamanca*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Global Water Partnership. (2011). ¿Qué es la GIRH? Retrieved from Global Water Partnership (GWP) website: <https://www.gwp.org/es/GWP-Sud-America/ACERCA/porque/PRINCIPALES-DESAFIOS/Que-es-la-GIRH/>
- Hernández Roberto ; Fernández Carlos ; Baptista Pilar. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education / Interamericana Editores S.A.
- Hernández Roberto ; Fernández Carlos ; Baptista Pilar. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Hill Michael & Hupe Peter. (2006). Analysing policy processes as multiple governance:

- accountability in social policy. In *The institutional analysis and development' (IAD)*.
- JAAP De Julio Andrade. *Estatutode la JAAP DE Julio Andrade.* , (2016).
- JAAP De Julio Andrade. *Reglamento Interno de JAAP de Julio Andrade.* , (2016).
- JAAP De Urbina. *Estatuto de la JAAP DE Urbina.* , (2016).
- Jéze Gaston. (1948). *Principios générales del derecho administrativo: Teoría general de los contratos de la administración.* Depalma.
- Kiserand L. & Ostrom E. (1982). *The three worlds of action: a metatheoretical.* Sage Publications.
- Lara Hiram. (2002). Elinor Ostrom (2000), El gobierno de los bienes comunes. La evolución de las instituciones de acción colectiva. *Scielo*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252002000200010
- Makón Andrea. (2004). Métodos comparativos en ciencias sociales: algunas reflexionas en relacion a sus ventajas y limitaciones. *VI Jornadas Sociología*, 19. Recuperado de: <http://cdsa.aacademica.org/000-045/665.pdf>
- Malhotra Naresh. (2004). *Investigación de Mercados.* México D.F.: Pearson Educación.
- Marcó Federico ; Loguzzo Héctor ; Fedi Javier. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (Segunda; Mezzadri Alejandro, Ed.). Recuperado de: <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Martínez Andrés. (2017). *El derecho al agua en el Ecuador* (Universidad de Cuenca). Recuperado de: [https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28582/1/El Derecho al Agua en Ecuador AMM.pdf](https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28582/1/El%20Derecho%20al%20Agua%20en%20Ecuador%20AMM.pdf)
- Mintzberg Henry. (1979). *La estructuración de las organizaciones.* España: Ariel S.A.
- Mintzberg Henry. (1992). *Diseño de Organizaciones Eficientes.* Recuperado de: <https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u2-mintzberg-e28093-disec3b1o-de-organizaciones-eficientes.pdf>
- Moncada Jhonny - Pérez Calorina - Valencia German. (2013). Comunidades organizadas y el servicio público de agua potable en Colombia una defensa de la tercera opción económica desde la teoría de recursos de uso común. *Dialnet*, 126–130. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4659186>
- Munch Lourdes. (2007a). *Administración* (Pearson, Ed.). Recuperado de: [https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Munch%2C L. \(2007\). Administración Escuelas%2C proceso administrativo%2C áreas funcionales y desarrollo](https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Munch%2C%20L.%20(2007).Administración%20Escuelas%20proceso%20administrativo%20áreas%20funcionales%20y%20desarrollo)

- emprendedor. Pearson Educación. ISBN 978-970-26-0785
- Munch Lourdes. (2007b). *Administración*. Recuperado de:
[https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Munch%2C L. \(2007\). Administración Escuelas%2C proceso administrativo%2C áreas funcionales y desarrollo emprendedor. Pearson Educación. ISBN 978-970-26-0785](https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Munch%2C%20L.%20(2007).Administración%20Escuelas%20proceso%20administrativo%20áreas%20funcionales%20y%20desarrollo%20emprendedor.Pearson%20Educación.ISBN%20978-970-26-0785)
- Namakforoosh Mohammad. (2005). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de:
https://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=investigacion+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0q7X_0ubsAhUrqlkKHW8KAQgQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false
- Porras Alberto. (2015). *Muestreo Aleatorio*. Recuperado de:
[https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos de Muestreo - Diplomado en Análisis de Información Geoespacial.pdf](https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20Análisis%20de%20Información%20Goespacial.pdf)
- Quintero Carlos. (2017). Gobernarza y Teorías de Organizaciones. *Scielo*, 41. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v25n50/0188-7653-perlat-25-50-00039.pdf>
- Ramírez Ismael. (2015). Enfonque del Análisis Institucional. Recuperado de Prezi website:
https://prezi.com/izkupbot-_u4/enfoque-del-analisis-del-desarrollo-institucional/
- Ramis Álvaro. (2013). El concepto de los Bienes Comunes de la obra de Elionor Ostrom. Recuperado de:
https://www.ecologiapolitica.info/novaweb2/wp-content/uploads/2015/12/045_Ramis_2013.pdf
- Reyes Agustín. (2007). *Administración Moderna*. Recuperado de:
<https://educativoinurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Rodriguez Alba. (2018). El derecho al Agua en el contexto internacional y en el ordenamiento jurídico interno español. *REDAS*, 36. Recuperado de:
http://redas.webs.uvigo.es/images/redas2/estudios/Internacional_Rodriguez_Alvarez.pdf
- Rojas Marcelo. (2015). Metodología descriptiva. *REDVET*, 7. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Salazar Edna. (2014). ¿Cómo elaborar encuestas? Recuperado de Encuestas website:
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbXj0qJzb2luc3RydW1lbnRvc2V2YWx1YWNpb25lcHN8Z3g6NjYxMDFjZThmNTVhMTI2MQ>
- Sampieri Roberto; Fernadez Carlos; Baptista Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). México D.F.: Mc Graw Hill Education / Interamericana Editores S.A.
- Sampieri Roberto; Zapata Nancy ; Mendoza Christian. (2017). El Conocimiento. Recuperado

- de: Esup.edu.ec website: https://www.esup.edu.pe/descargas/valotario_coem/2017/1
Hernandez-Zapata y Mendoza-Metodologia
Investigacion.pdf?fbclid=IwAR28DIG4ru3fzYoOXW2yr-0vuGgzY-
NPXNCRwnbC0xfeucBiAjOmBaeQgVo
- Secretaria del Agua. (2016a). *“Instructivo para conformación y legalización de Juntas Administradoras de agua potable y saneamiento; Juntas Administradoras de agua potable y saneamiento regional; y, Juntas de segundo y tercer grado.* Quito, Ecuador: Imprenta Mariscal.
- Secretaria del Agua. (2016b). Ley Orgánica de los Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua. In *Ley Orgánica de los Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.* (p. 27). Quito, Ecuador: Imprenta Mariscal.
- Secretaria del Agua. (2016c). *Ley Orgánica de Recursos Hídrico, Usos y Aprovechamiento del agua , Reglamento e Instructivo.* Quito: Imprenta Mariscal.
- Secretaria del Agua. (2016d). Registro Oficial N° 736, Acuerdo No. 2016-1286, EL SECRETARIO DEL AGUA. Recuperado de: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu166178.pdf>
- Secretaria del Agua. (2016e). *Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y aprovechamiento del Agua.* Quito, Ecuador: Imprenta Mariscal.
- Silva Jorge. (2015a). *Diseño de un modelo para mejorar la gestión integral de agua potable en la delegación Iztapalapa de la ciudad de México.* Instituto Politécnico Nacional.
- Silva Jorge. (2015b). *Diseño de un modelo para mejorar la gestión integral de agua potable en la delegación Iztapalapa de la ciudad de México.* Instituto Politécnico Nacional.
- Stanton William - Etzel Michael - Walker Bruce. (2004). *Fundamentos de Marketing.* Mc. Graw Hill.
- Troncoso Claudia ; Amaya Antonio. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Scielo*, 330. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Universidad de Valencia. (2018). ¿Por qué es importante una investigación exploratoria? Retrieved from e-nquest website: <https://www.e-nquest.com/por-que-es-importante-investigacion-exploratoria/>
- Valencia Iván. (2017). *Análisis de las fallas de implementación de la política de prestación de servicio de agua potable en el territorio ecuatoriano, una visión desde la descentralización.* (FLACSO Ecuador). Recuperado de: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/11382/14/TFLACSO-2017IAVB.pdf>

Woldters Kluwer. (2016). Normalización de procesos de trabajo. Recuperado de Woldters Kluwer website:

https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAA AAEAMtMSbF1jTAAASMTM0MztlLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA9XNQPDUAAAA=WKE

Yáñez Deisy. (2018). Método descriptivo: características, etapas y ejemplos. Recuperado de:

<https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

V. ANEXOS

Anexo 1. Fotografías de los presidentes de las juntas administradoras de la parroquia Julio Andrade y la parroquia Urbina



Junta Administradora de Agua de la Parroquia de Julio Andrade



Junta Administradora de Agua de la Parroquia de Urbina

Anexo 2. Fotografías de las Plantas de tratamiento de agua potable Juntas Administradoras de la parroquia Julio Andrade y la parroquia Urbina



Junta Administradora de Agua de la Parroquia de Julio Andrade



Junta Administradora de Agua de la Parroquia de Urbina

Anexo 3. Fotografías de los Estatutos y Reglamento Interno de Juntas Administradoras de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la parroquia Urbina



Junta Administradora de Agua de la Parroquia de Julio Andrade

REGLAMENTO INTERNO

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA
PARROQUIA DE JULIO ANDRADE**

2016



Junta Administradora de Agua de la Parroquia de Julio Andrade



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL URBINA
- JAAPR URBINA -



JUNTA ADMINISTRADORA
DE AGUA POTABLE REGIONAL
URBINA

- JAAPRR URBINA -



Junta Administradora de Agua de la Parroquia de Urbina

Anexo 4. Oficio de solicitud de información de la Junta Administradora de Agua Potable Julio Andrade y Urbina



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

OFICIO N° UPEC-AP-00157-2018-M
Tulcán, 06 de Diciembre 2018

Señor
Eduardo Sarmiento
PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JULIO ANDRADE
Presente:

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo del Director de la **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**.

En mi calidad de Director de la Carrera de Administración Pública, de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, solicito de la manera más cordial autorizar a quien corresponda, brindar la información a la Srta. Tania Gómez con CI. 0402057400 y Sr. Diego Peralta CI. 1724977721 estudiantes de la Facultad de Comercio Internacional Integración Administración y Economía Empresarial, cuyos estudios se encuentra cursando en Sexto nivel en la Carrera de Administración Pública, sobre la Gestión Administrativa que se realiza, tal como atención al cliente y los procesos en el área, con el fin de continuar con la aprobación de su trabajo de titulación en la opción proyecto de investigación con la temática "Evaluación del servicio público de agua potable casos de estudio Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Julio Andrade y de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Urbina".

Por la atención que se digna dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

Msc. Javier Villareal

DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RECIBIDO
J.A.A.P. "JULIO ANDRADE"
Hora: 09:50
Fecha: 10/12/2018
FIRMA
J. Villareal

● Av. Universitaria y Antisana ● Telfs: (06) 2224-079 / 2224-080 Fax ext.: 1313
● www.upec.edu.ec ● e-mail: info@upec.edu.ec

UPEC

Anexo 5. Entrevista



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN
Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



OBJETIVO: Evaluación del servicio público de agua potable, caso de estudio junta administradora de agua potable Julio Andrade, periodo 2017- 2018.

ENTREVISTA 001

1. ¿De qué manera los recursos auto gestionados por la Junta Administradora de Agua Potable, ayuda en la mejora del servicio público?
2. ¿Cuáles son los planes o programas de acción para brindar un buen servicio de agua potable?
3. ¿Cuáles son los medios que usa la Junta Administradora de agua potable para comunicar los cortes o cualquier eventualidad acerca del servicio?
4. ¿A qué sectores se distribuye el servicio de agua potable?
5. ¿Qué tiempo lleva la junta administradora de agua potable, en funcionamiento?
6. ¿El proceso de tratamiento de agua potable es adecuado, para brindar un buen servicio público?
7. En el caso de crecimiento de la población, ¿La infraestructura de la planta de potabilización de agua podrá continuar brindando el mismo servicio público?
8. ¿La tarifa base para el consumidor, es la adecuada para el servicio que emiten?
9. ¿Cómo controlan el uso excesivo del consumo de agua potable de los usuarios y cuáles son las medidas que usted aplica?
10. ¿Qué medidas de seguridad se toma en cuenta para evitar la pérdida de agua?
11. ¿En caso de desastres naturales el servicio de agua potable tiene un plan o programa estratégico para poder mitigarlo?
12. ¿Cuáles son las debilidades que usted cree que se deben mejorar respecto al servicio de agua potable?

Anexo 6. Encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN
Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



OBJETIVO: Evaluación del servicio público de agua potable, caso de estudio junta administradora de agua potable Julio Andrade, periodo 2017- 2018

ENCUESTA

1. ¿Cómo considera Ud. el servicio público de agua potable?
 Excelente Bueno Regular Malo

2. ¿Qué opina sobre la gestión realizada por el presidente de la Junta Administradora de agua potable?
 Excelente Bueno Regular Malo

3. Que aspecto considera Ud. que debe mejorar la Junta Administradora de Agua Potable
 Administración Servicio al usuario Infraestructura
Otros _____

4. ¿Las autoridades la Junta Administradora de Agua Potable informan a tiempo, cuando existen interrupciones del servicio?
 Si No
Porque _____

5. La Junta Administradora de agua potable resuelve las inquietudes y problemas de los ciudadanos, de una manera:
 Excelente Bueno Regular Malo
Porque _____

6. ¿Usted considera que la administración de la Junta Administradora de Agua Potable, debe ser dirigida por un profesional idóneo para mejorar el servicio público?

Si

No

Porque _____

7. ¿La Junta Administradora de Agua Potable promueve campañas de concientización y cuidado del recurso vital, dirigido a la ciudadanía?

Si

No

8. ¿Cómo considera usted, el proceso de potabilización de agua potable de su sector?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

9. ¿Qué uso le da usted, al agua que recibe por parte de la Junta Administradora de Agua Potable?

Uso personal

Agrícola

Ganadero

Otros _____

10. ¿La tarifa que Ud. paga por el servicio de agua potable la considera cómo?

Alta

Media

Baja

11. ¿En qué aspectos considera usted que debería mejorar la administración, para brindar un buen servicio público?

Capacitación al personal operativo

Servicio al cliente en las instalaciones

Auto Gestión para la obtención de recursos

Rendición de cuentas a la ciudadanía

Servicio de Instalación de materiales (llaves, medidor, mangueras, tubería PVC, entre otros)

Mejoramiento en el tratamiento de agua

Anexo 7. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Gomez Coral Tania Estefania y Peralta Tana Diego Alexander				
DATE: 3 de marzo de 2021				
TOPIC: "Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Gomez Coral Tania Estefania y Peralta Tana Diego Alexander

Fecha de recepción del abstract: 3 de marzo de 2021

Fecha de entrega del informe: 3 de marzo de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE PERALTA TANA DIEGO ALEXANDER
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD 1724977721
PERIODO ACADÉMICO: NOVIEMBRE 2020-MARZO 2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Evaluación del servicio público de agua potable, casos de estudio Junta Administradora de agua potable de la parroquia Julio Andrade y la Junta Administradora de agua potable de la parroquia Urbina, período 2017 - 2018.

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. MIRANDA PICHUCHO FREDDY RAMÓN
DOCENTE TUTOR: MSC. VALVERDE OBANDO ADRIAN ALEXANDER
DOCENTE: DRA. CUADRADO BARRETO GABRIELA CARLA

Del artículo 21: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 0 AULA: VIRTUAL

FECHA: lunes, 22 de Febrero de 2021

HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,80
2) Trabajo escrito 2,60
Nota final de PRE DEFENSA 8,40

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 23. de los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones.- El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 22 de Febrero de 2021**

**FREDDY RAMON
MIRANDA
PICHUCHO**

**MSC. MIRANDA PICHUCHO FREDDY RAMÓN
PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por FREDDY RAMON
MIRANDA PICHUCHO
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=FREDDY RAMON MIRANDA PICHUCHO,
serialNumber=241220143893, ou=ENTIDAD
DE CERTIFICACION DE INFORMACION,
o=SECURITY DATA S.A. 2, c=EC
Fecha: 2021.02.22 13:37:59 -05'00'

**ADRIAN
ALEXANDER
VALVERDE
OBANDO**

**MSC. VALVERDE OBANDO ADRIAN ALEXANDER
TUTOR**

Firmado digitalmente por ADRIAN
ALEXANDER VALVERDE OBANDO
DN: cn=ADRIAN ALEXANDER
VALVERDE OBANDO, ou=INSTITUTO
NACIONAL DEL ECUADOR
DE CERTIFICACION
DE INFORMACION ECI-CE
Móvil: Soy el autor de este
documento
Ubicación:
Fecha: 2021-02-22 15:43-05:00



Firmado electrónicamente por:

**GABRIELA CARLA
CUADRADO BARRETO**

**DRA. CUADRADO BARRETO GABRIELA CARLA
LECTOR**

Adj.: Observaciones y recomendaciones